

# INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Julio-Diciembre 2023



HOSPITAL  
**MATERNO**

**DR. REYNALDO ALMÁNIZAR**



## **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 Materno Dr. Reynaldo Almánzar.

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 Dr. Reynaldo Materno Dr. Almánzar aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias 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 (PC, y tableta. Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes 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 fuertes según la demanda del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Julio-Diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 655 1359 938"> <thead> <tr> <th>AREÁAS</th> <th>TOTAL DE PACIENTES ATENDIDAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>58,079</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>14,852</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>9,671</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>22,115</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>298,536</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cantidad de pacientes encuestadas en la plataforma digital del SNS , según la cantidad asignada por área :</p> <table border="1" data-bbox="683 1074 1359 1366"> <thead> <tr> <th>AREÁAS</th> <th>PACIENTES ENCUESTADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>538</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>594</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>600</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>530</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>634</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>2,896</b></td> </tr> </tbody> </table>	AREÁAS	TOTAL DE PACIENTES ATENDIDAS	Consulta Externa	58,079	Emergencia	14,852	Hospitalización	9,671	Imágenes	22,115	Laboratorio	298,536	AREÁAS	PACIENTES ENCUESTADAS	Consulta Externa	538	Emergencia	594	Hospitalización	600	Imágenes	530	Laboratorio	634	<b>TOTAL</b>	<b>2,896</b>
AREÁAS	TOTAL DE PACIENTES ATENDIDAS																										
Consulta Externa	58,079																										
Emergencia	14,852																										
Hospitalización	9,671																										
Imágenes	22,115																										
Laboratorio	298,536																										
AREÁAS	PACIENTES ENCUESTADAS																										
Consulta Externa	538																										
Emergencia	594																										
Hospitalización	600																										
Imágenes	530																										
Laboratorio	634																										
<b>TOTAL</b>	<b>2,896</b>																										

Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, ubicado en la Avenida Charles de Gaulle Santo Domingo Norte. 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>
--------	--

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 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 Julio-Diciembre 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>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% 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 (días laborables), desde Julio-Diciembre 2023.

Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades 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>
-------------	---

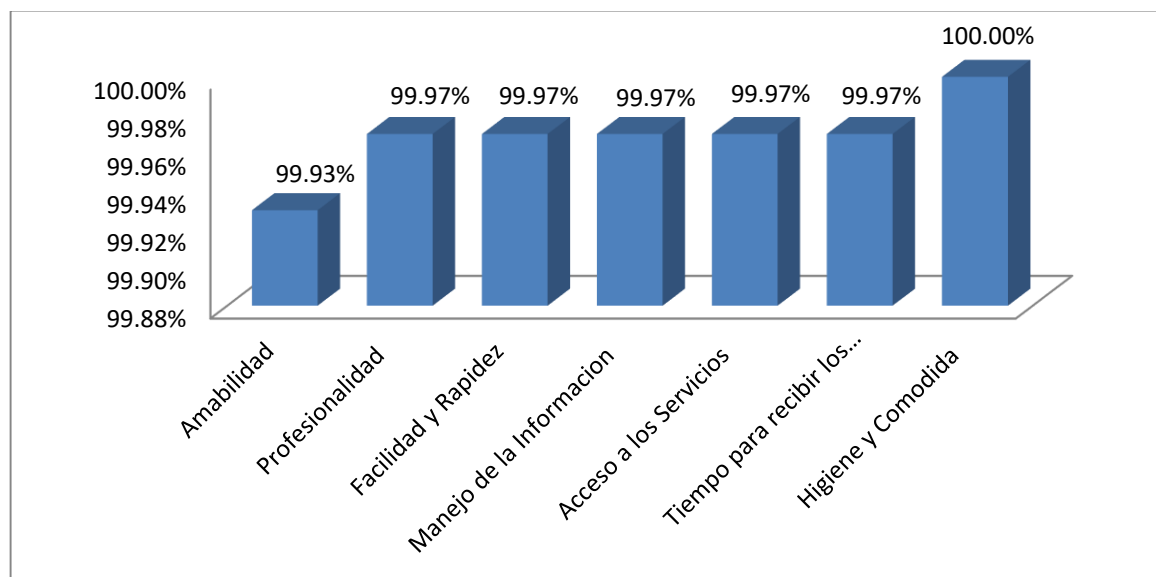
## Dimensiones del modelo

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 2,896 usuarias del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

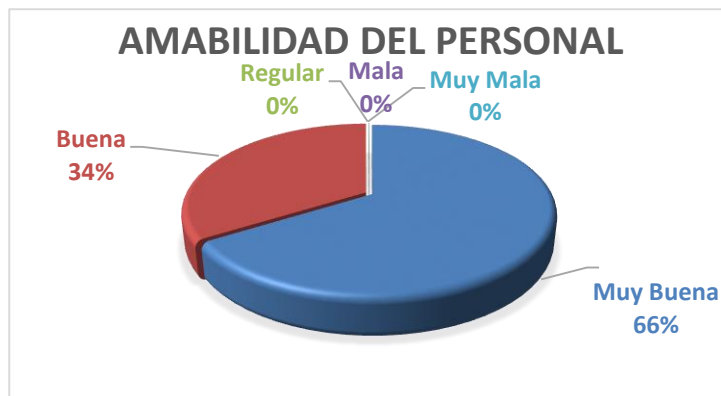


Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 2,896 usuarias encuestadas es de 99.97%. La dimensión con menor valoración de la satisfacción resultante es la de amabilidad, la cual obtuvo un 99.93%. Las dimensiones restantes obtuvieron un nivel de satisfacción superior al 99.97% respectivamente.



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

¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?



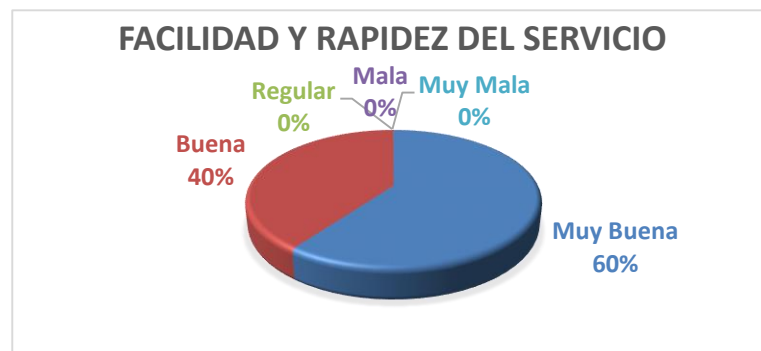
**2. Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)**

¿CÓMO CONSIDERA LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?



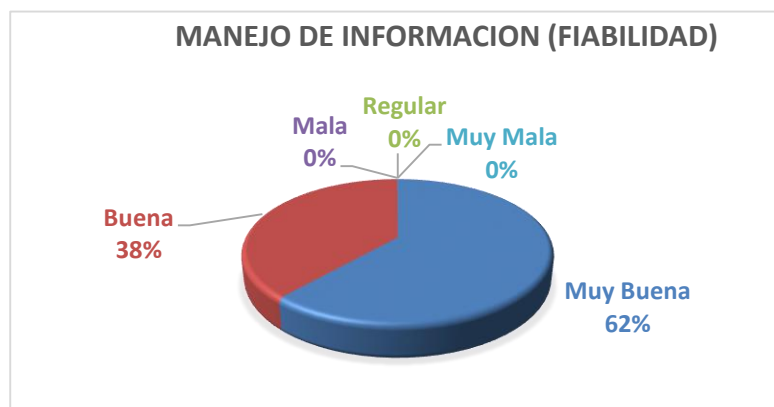
**3. Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada)**

¿CÓMO CONSIDERA LA FACILIDAD Y RAPIDEZ DEL SERVICIO BRINDADO?



**4. Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida da razones en caso de no poder prestar el servicio)**

¿CÓMO PERCIBE EL MANEJO DE LAS INFORMACIONES DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?



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

¿CÓMO CONSIDERA EL ACCESO A LOS SERVICIOS SOLICITADOS?



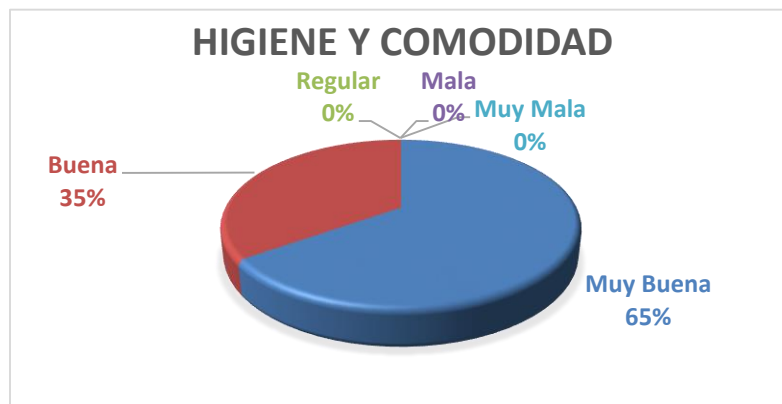
**6. Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**

¿CÓMO CONSIDERA EL TIEMPO PARA RECIBIR LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS REALIZADOS?



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

**¿CÓMO CONSIDERA LA HIGIENE Y COMODIDAD DEL ESPACIO FÍSICO?**



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

**EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERA LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO?**



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

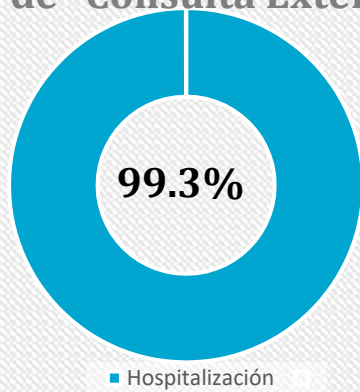
Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	2896	100.0%
NO	0	0.0%



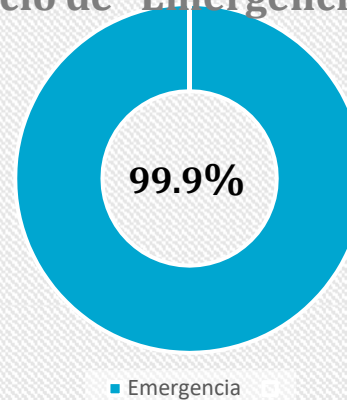
Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, en el periodo de Julio-Diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 100.00 %.

### Nivel de satisfacción por Áreas de servicios

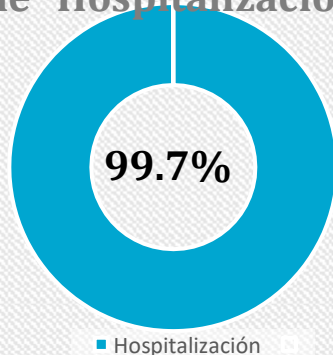
#### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa "



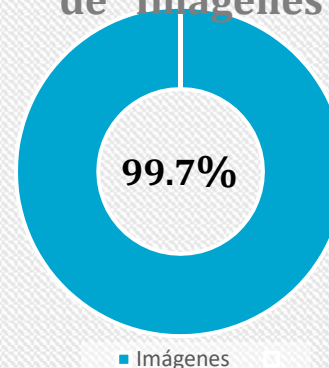
#### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



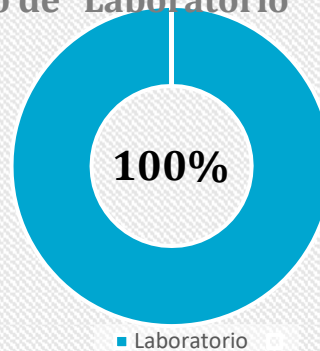
### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



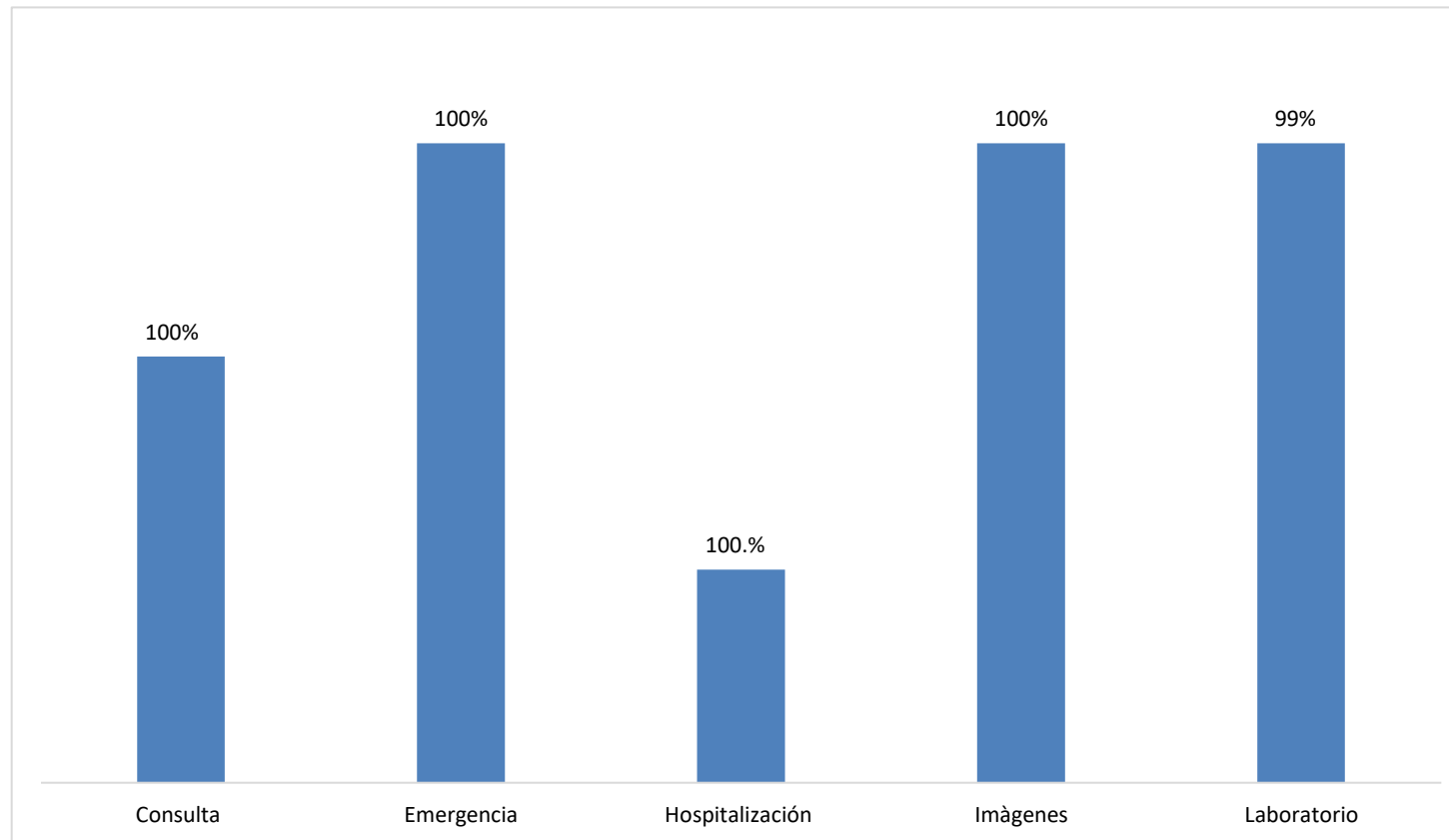
### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"




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



**Consolidado nivel de satisfacción  
por Áreas deservicios**





 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

### 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