

INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS

JULIO-DICIEMBRE 2023



Introducción

En el siguiente informe se detallan los resultados de las respuestas dadas por los usuarios externos del Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, en las encuestas de satisfacción realizadas por el Servicio Nacional de Salud a través de la plataforma <https://encuesta.sns.gob.do>.

Estas tienen la finalidad de validar la satisfacción de los usuarios externos del Hospital y si se cumple con los estándares de calidad solicitados por el Servicio Nacional de Salud. Las encuestas han sido realizadas en diversas áreas del hospital como lo son: Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y laboratorio, diariamente como fue solicitado por el Servicio Nacional de Salud.

Los meses comprendidos de este informe son desde julio a diciembre del año 2023, donde los colaboradores se han esmerado por cumplir con las metas diarias asignadas en las diferentes áreas al igual que el hospital busca poder satisfacer a todos los usuarios que ingresan al centro.

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante julio-diciembre del año 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="900 427 1518 691"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>750</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>739</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>409</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>261</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>695</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2854</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	750	Emergencia	739	Hospitalización	409	Imágenes	261	Laboratorio	695	Total	2854
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	750														
Emergencia	739														
Hospitalización	409														
Imágenes	261														
Laboratorio	695														
Total	2854														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, ubicado en la Prolongación Av. Charles de Gaulle.</p> <p>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 la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción</p>														

	<p>de Julio-diciembre del 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> $= \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <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, desde el 01 de Julio al 26 de 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: https://encuesta.sns.gob.do</p>

Índice de Satisfacción General

En el periodo establecido entre julio-diciembre 2023 el porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de un **99.32%** del total de encuestas correspondiente a **2,854**.

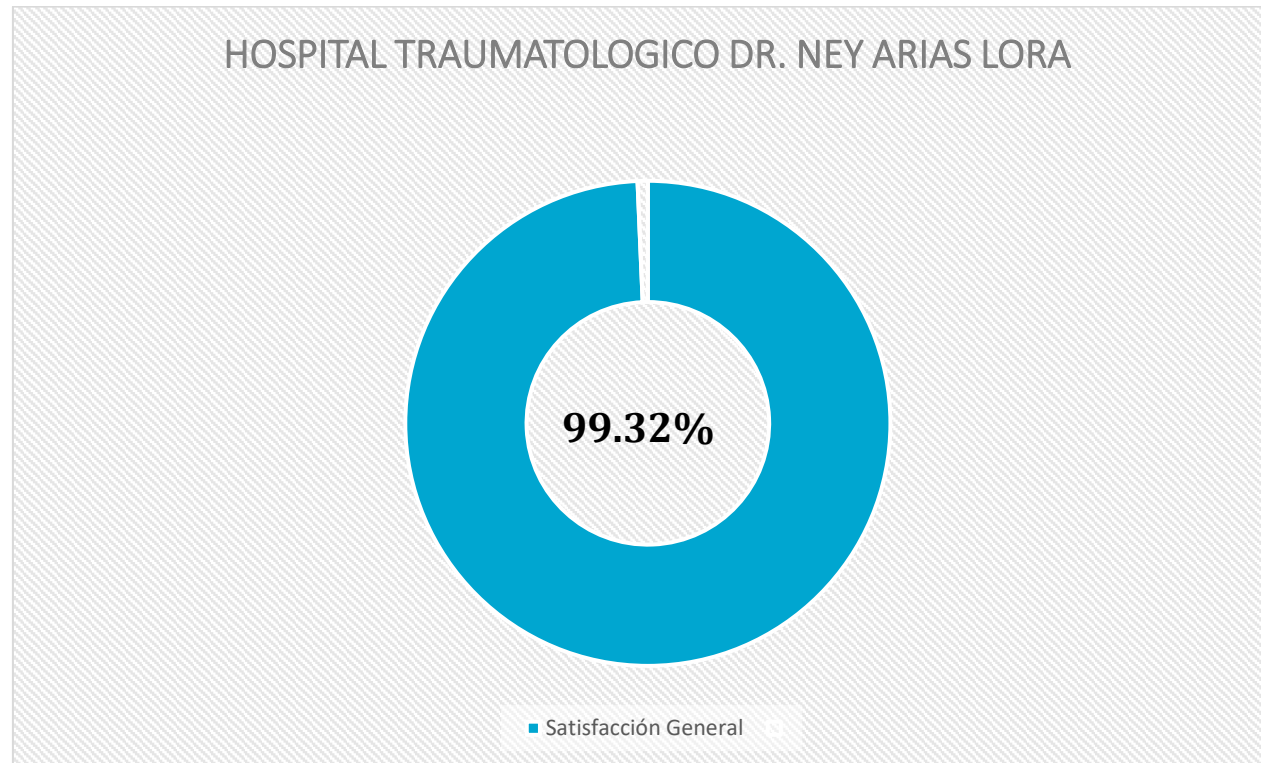


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Dimensiones por atributos del modelo Julio-Diciembre 2023

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

Amabilidad	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y Rapidez	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las Informaciones	¿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 para recibir Resultados	¿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?

Satisfacción general por cada atributo

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo. Todos los atributos están por encima del 95% de satisfacción.

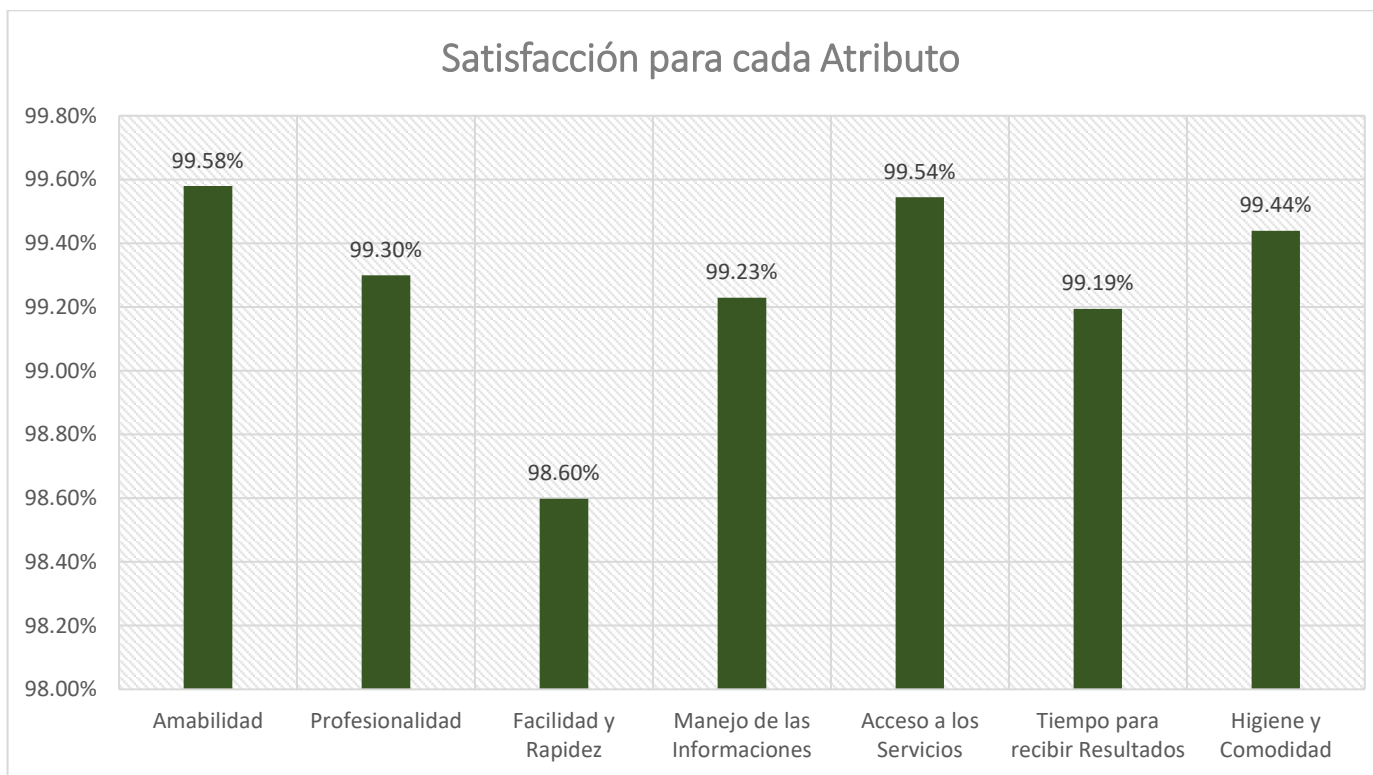


Gráfico 2. Satisfacción general por atributo.

Satisfacción por dimensión

Las gráficas siguientes corresponden al desglose de las preguntas de la encuesta de los usuarios externos con sus respectivas respuestas y porcentaje equivalente a estas.

Amabilidad

2. ¿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.)?

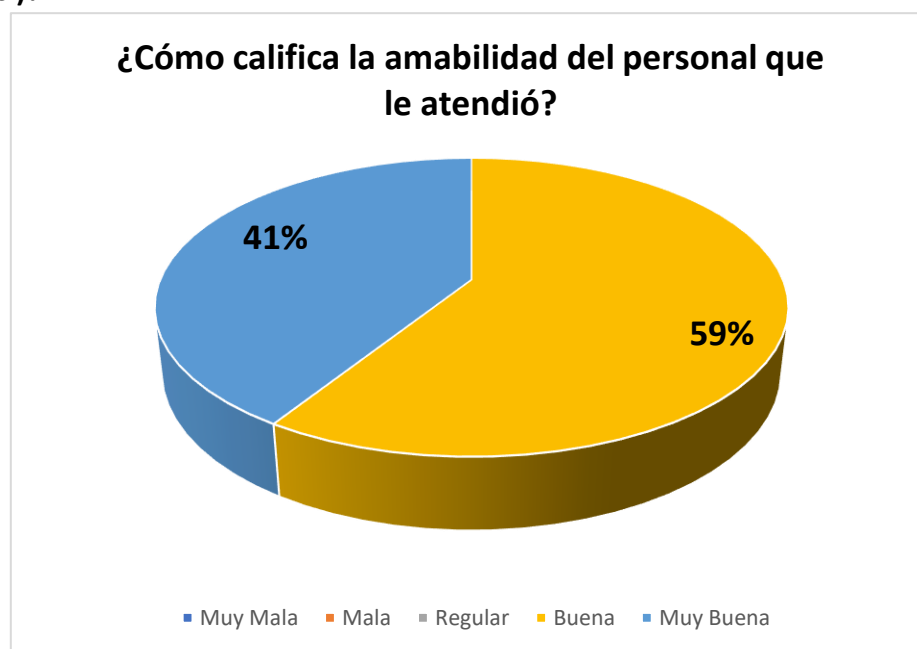


Gráfico 3. Amabilidad

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	12	0%
Buena	1673	59%
Muy Buena	1169	41%

Como se observa en el gráfico 3 correspondiente a la pregunta número 2 de la encuesta de satisfacción, obteniendo un 99.58% de respuestas positivas; el mayor porcentaje obtenido pertenece a la respuesta *buena* con un 59%, un 41% respondió como *Muy buena*; por otro lado, solo un 0% en la opción *regular*.

Profesionalidad

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

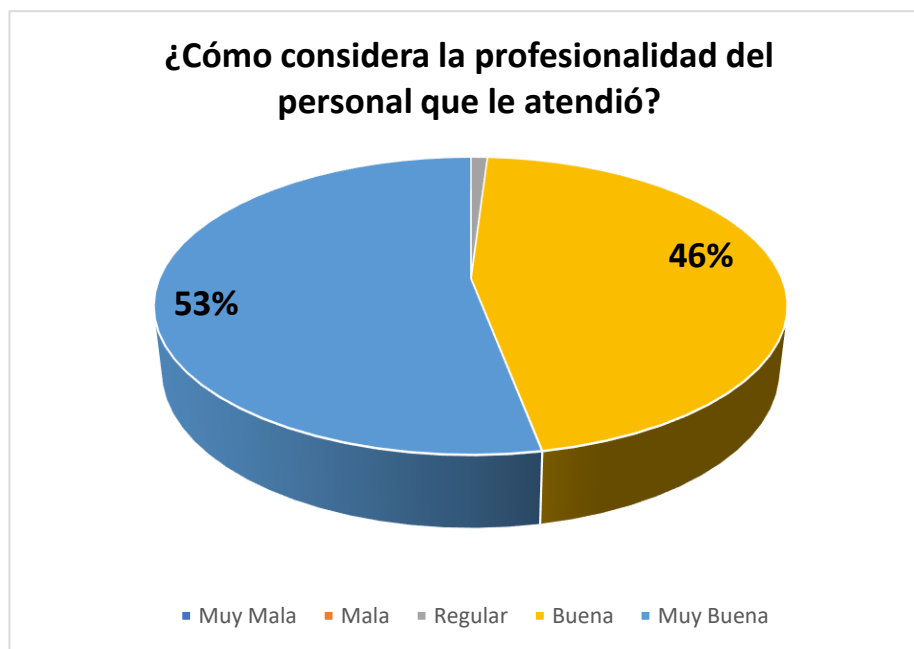


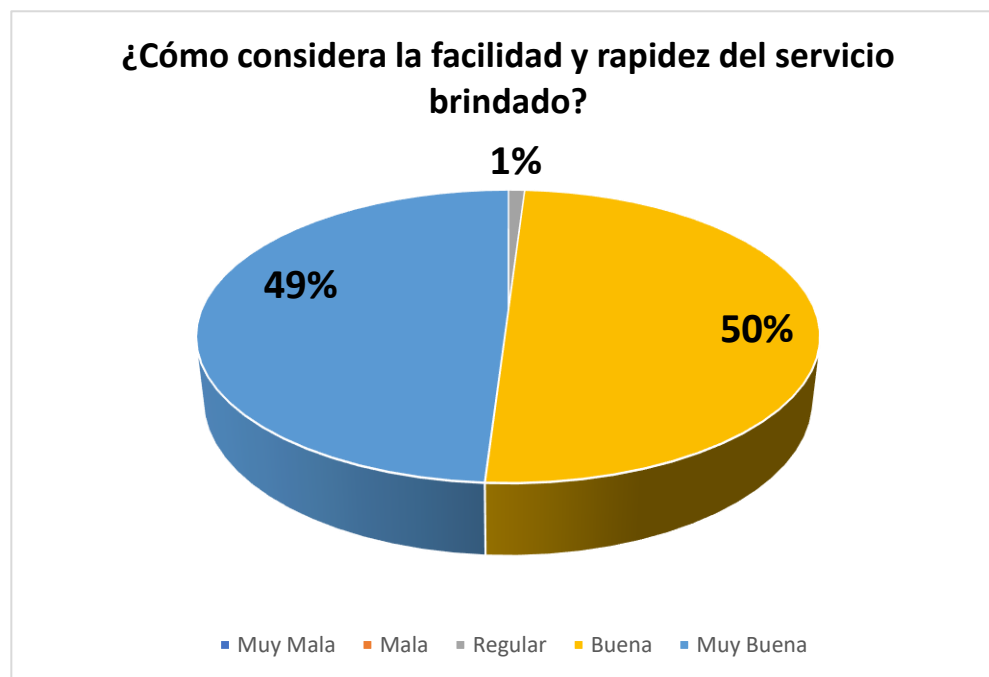
Gráfico 4. Profesionalidad

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	20	1%
Buena	1309	46%
Muy Buena	1525	53%

El siguiente gráfico corresponde a la pregunta número 3 donde se obtuvo un 99.30% de respuestas positivas como muy *buena*, generando un 53% de satisfacción; un 46% respondió como *buena* y un 1% correspondiente al renglón *regular*.

Facilidad y Rapidez del servicio

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)?



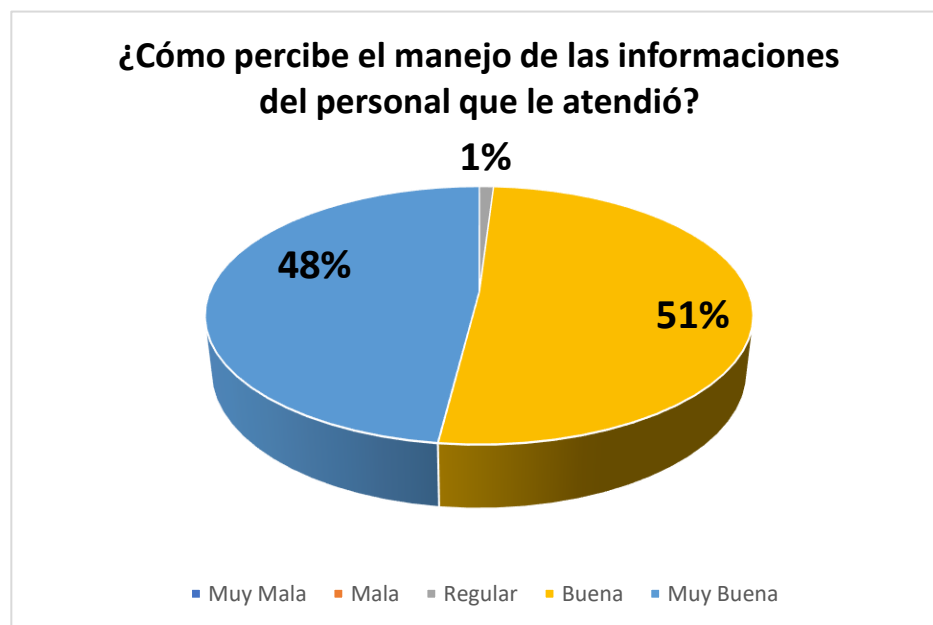
Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	40	1%
Buena	1425	50%
Muy Buena	1389	49%

Gráfico 5. Facilidad y rapidez en el servicio

Con respecto a la facilidad y rapidez en el servicio los usuarios respondieron con 50% mayoritariamente en respuesta como *buena*, generando un 98.60% de satisfacción total en este aspecto; un 49% como respuestas como *Muy buena*; mientras que un 1% corresponde a regular.

Manejo de las Informaciones

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)?



Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	22	1%
Buena	1454	51%
Muy Buena	1378	48%

Gráfico 6. Manejo de las Informaciones

En el manejo de las informaciones las respuestas de los usuarios externos arrojaron un 48% de respuestas positivas como *Muy Buena*, obteniendo un total de 99.23% de satisfacción total; un 51% correspondiente a *buena*; mientras que obtuvimos un 1% en la respuesta *regular*.

Accesibilidad

6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)?

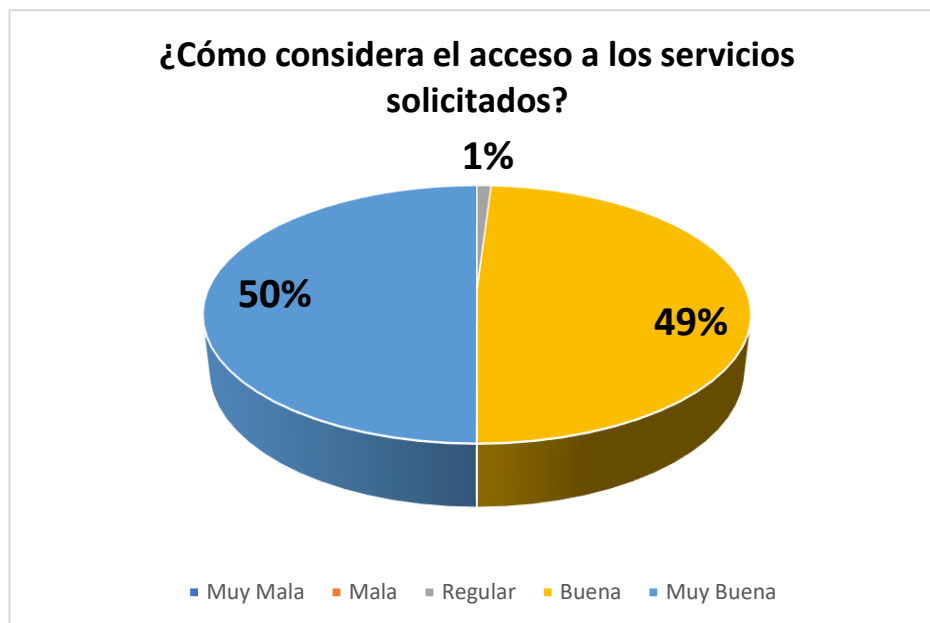


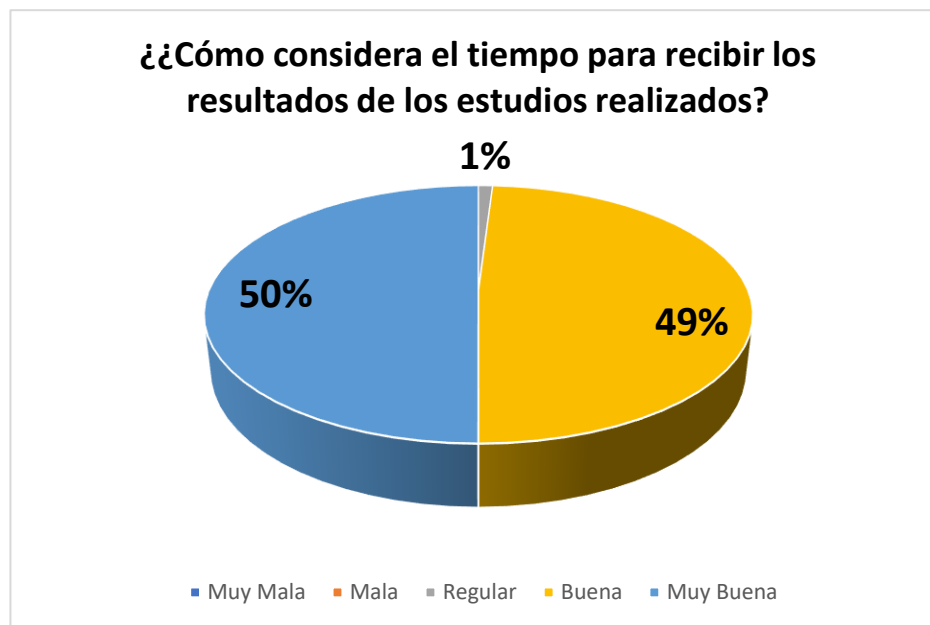
Gráfico 7. Acceso a los servicios.

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	13	1%
Buena	1406	49%
Muy Buena	1435	50%

Correspondiente a la pregunta número 6 de la encuesta sobre la facilidad para los servicios requeridos por los usuarios externos obtuvimos un 50% positivamente *muy buena* generando un 99.54% del total de satisfacción a esta pregunta; obtuvimos un 49% en la respuesta *buena*; mientras que el 1% corresponde a respuestas como *regular*.

Tiempo de respuesta

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



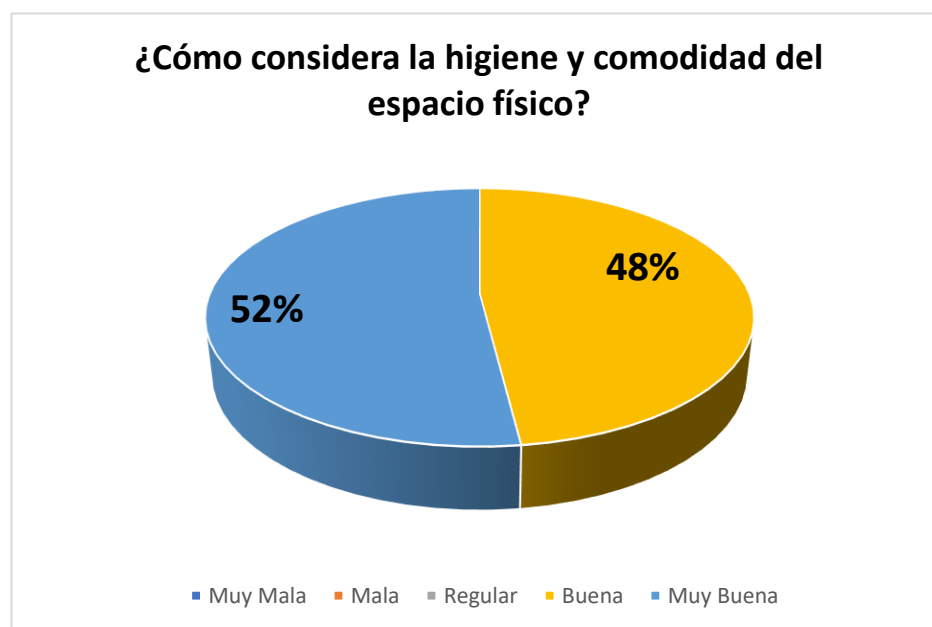
Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	23	1%
Buena	1397	49%
Muy Buena	1434	50%

Gráfico 8. Tiempo para recibir los servicios.

Al contestar a esta pregunta los usuarios externos respondieron positivamente (*Muy buena*) con un 50% de satisfacción en cuanto al tiempo de espera de sus estudios, equivalente a un 99.19% de satisfacción generada, mientras que un 49% respondió como *buena* y solo un 1% respondió como *regular*.

Higiene y Comodidad

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



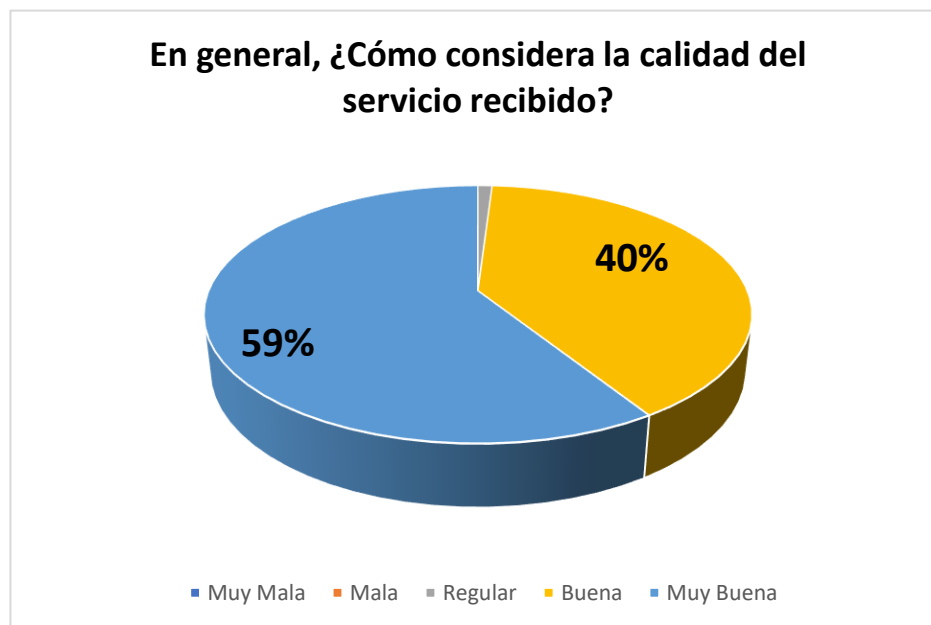
Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	16	0%
Buena	1356	48%
Muy Buena	1482	52%

Gráfico 9. Tiempo para recibir los servicios.

Los usuarios externos han respondido como positivo que las áreas del hospital están adecuadamente higienizadas, organizadas y que cuenta con el espacio para que se sientan cómodos, obtuvimos con esto un 52% de respuesta como *Muy buena*, que corresponde con un total de 99.44% del total de satisfacción, un 48% respondió como *buena*.

Calidad del Servicio

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



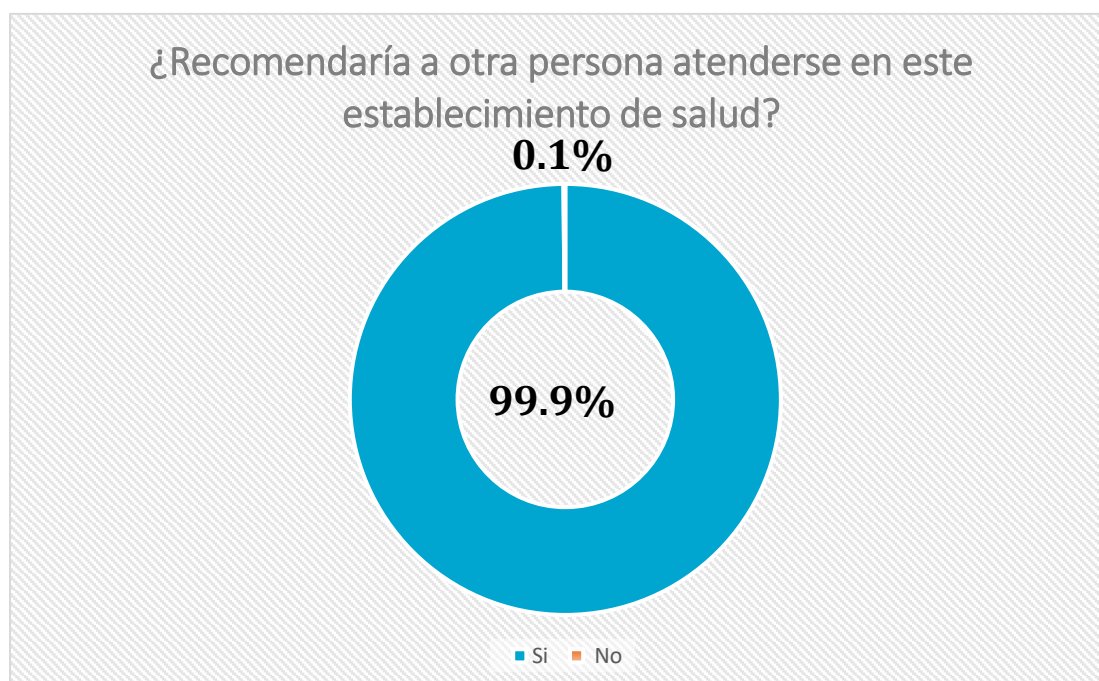
Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	9	1%
Buena	1152	40%
Muy Buena	1693	59%

Gráfico 10. Calidad en el servicio.

Los usuarios externos han respondido como positivo que las áreas del hospital con relación a la calidad del servicio recibido, obtuvimos con esto un 59% (*muy buenas*) que corresponde con un total de 99.68% del total de satisfacción, un 40% respondió como buena. Como *regular* obtuvimos un equivalente a un 1%.

10. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

Obtuvimos un total de 2,854 usuarios encuestas obteniendo positivamente un 99.9% de respuestas positivas de los usuarios que no recomendarían este centro y solo un 0.1% de los encuestados respondió que no lo recomendaría.



Leyenda	Respuestas	Porcentaje
SI	2850	99.9%
NO	4	0.1%

Gráfico 11. Recomendaría a otra persona.

Nivel de satisfacción por área

Consulta externa



Gráfico 12. Área de Consulta Externa

En el área de Consulta Externa fueron encuestados un total de 750 usuarios externos arrojando un total de un 99.48% de participación.

Emergencia

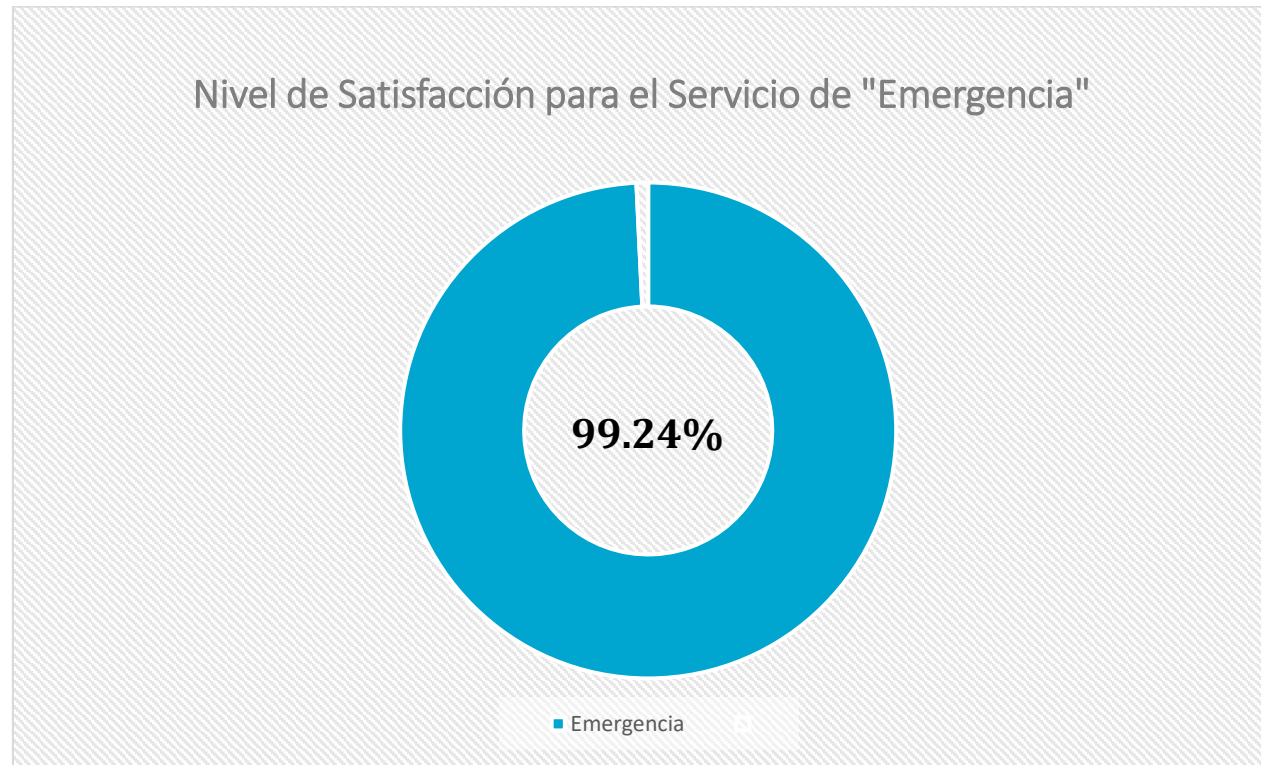


Gráfico 13. Área de Emergencia

En el área de Emergencia fueron encuestados un total de 739 usuarios externos arrojando un total de un 99.24% de participación.

Hospitalización



Gráfico 14. Área de Emergencia

En el área de Hospitalización fueron encuestados un total de 409 usuarios externos arrojando un total de un 99.21% de participación.

IMÁGENES



Gráfico 15. Área de Imágenes

En el área de Imágenes fueron encuestados un total de 261 usuarios externos arrojando un total de un 99.14% de participación.

Laboratorio



Gráfico 16. Área de Laboratorio

En el área de Laboratorio fueron encuestados un total de 695 usuarios externos arrojando un total de un 99.37% de participación.

Conclusión

El propósito de este tipo de encuestas es medir el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios en este centro de salud; De igual forma verificar cuales son las posibles debilidades que se presenten en los servicios brindados por el Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora. Con esto se buscan los comentarios tanto positivos como negativos por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas de satisfacción, lo que garantiza que a medida que los usuarios respondan nuestras preguntas diariamente podremos mejorar satisfactoriamente los puntos débiles encontrados.

En sentido general los datos arrojados durante este periodo han sido positivos con relación a la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios en este centro de salud y nos llena de regocijo continuar generando la mayor satisfacción de los usuarios externos.

El Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora se compromete con la mejora constante de aquellos puntos identificados como debilidades, brindando siempre las mejores atenciones a todos aquellos que soliciten de nuestros servicios, al igual que todos los colaboradores tienen la obligación de prestar un servicio humanizado y de calidad.

Seguiremos aplicando las encuestas de satisfacción diariamente en las áreas correspondientes a fines de recolectar los diversos puntos de vistas de los usuarios que vienen en busca de nuestros servicios.



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 nuestros servicios. ¡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.  C mo considera la profesionalidad del personal que le atend o?

(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atend o.)

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

4.  C mo 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



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

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 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](#)

© 2021 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.