



# Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuario

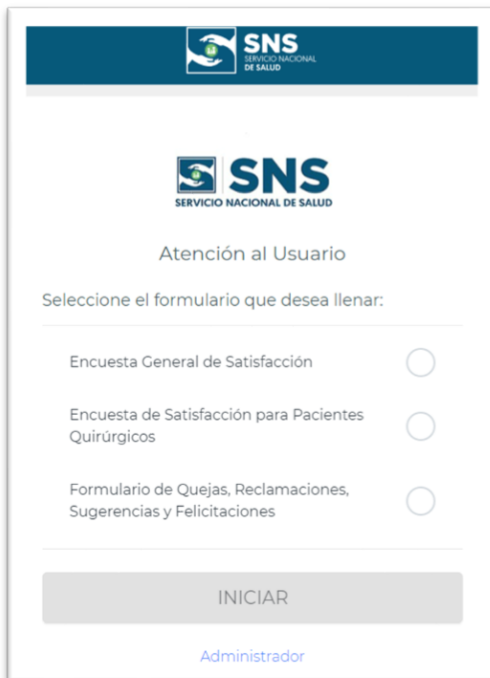
JULIO – DICIEMBRE 2023

## INTRODUCCION

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 Provincial General Ricardo Limardo aplicó 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 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.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas quedan respuesta a las 7 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).

Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS: <https://encuesta.sns.gob.do>

## OBJETIVO

Conocer y medir la satisfacción de los usuarios que requieran los servicios de salud que presta el Hospital Provincial Ricardo Limardo, a fin de identificar las oportunidades de mejora e implementar acciones que mejoren la percepción del servicio brindado.

## ALCANCE

La encuesta se llevo a cabo diariamente a los usuarios que accedan a los servicios de salud en los días laborables durante el periodo julio – diciembre 2023.

## METODOLOGIA

### FICHA TECNICA

| Universo           | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Ricardo Limardo.</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 el año 2023 la muestra sería la siguiente:</p> <table><tr><th>Servicios</th><th></th></tr><tr><td>Consulta externa</td><td>254</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>589</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>554</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>245</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>418</td></tr><tr><td>Total por servicio</td><td>2060</td></tr></table> <p>A partir de esto se realiza por servicio diariamente, en días laborables un mínimo de encuestas diarias por servicio.</p> | Servicios |  | Consulta externa | 254 | Emergencia | 589 | Hospitalización | 554 | Imágenes | 245 | Laboratorio | 418 | Total por servicio | 2060 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|------------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|----------|-----|-------------|-----|--------------------|------|
| Servicios          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Consulta externa   | 254                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Emergencia         | 589                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Hospitalización    | 554                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Imágenes           | 245                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Laboratorio        | 418                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Total por servicio | 2060                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |
| Ambito             | Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Ricardo Limardo, Calle Manolo Tavares Justo No. 1, Municipio San Felipe, Provincia Puerto Plata, Rep. Dom. Se                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |  |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |                    |      |

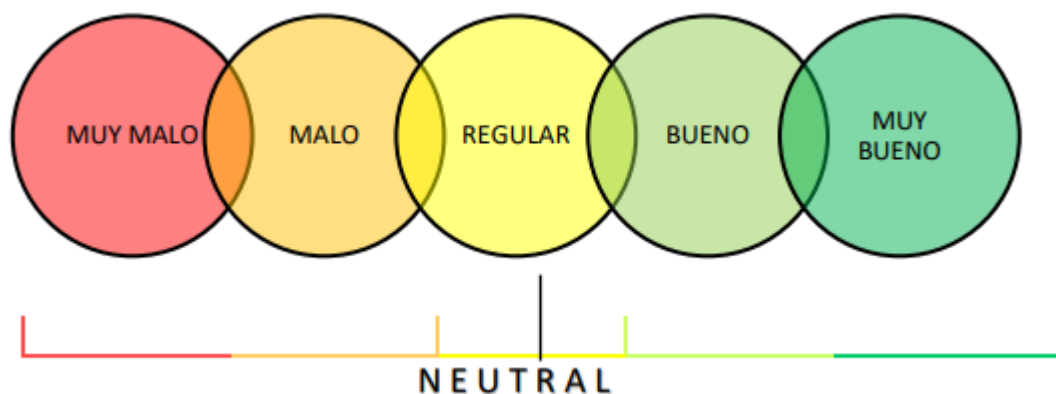
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>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 2022, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Se definió un número objetivo de muestras diarias mínima por servicio ateniendo las estadísticas promedio por mes.</p> |
| Metodo a utilizar | Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario del SNS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Fecha de trabajo  | Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 03 de julio 2023 hasta el 18 diciembre 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Realizacion       | <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">encuesta.sns.gob.do</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

En total se analizaron un total de 2,060 encuestas distribuidas de forma representativa consulta externa, emergencia, hospitalización, imágenes y laboratorio.

## ATRIBUTOS DEL MODELO

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elementos tangibles       | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.<br><b><i>¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?</i></b>                                                                                                                                                                               |
| Humanización/empatía      | Habilidad para realizar el servicio de modo amable, profesional y oportuna.<br><b><i>En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></b>                                                                                                                               |
| Profesionalidad/confianza | Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.<br><b><i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?</i></b> |
| Accesibilidad             | Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.<br><b><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados? ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i></b>                                                        |

## ESCALA DE VALORACIÓN



## CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN

**Satisfecho/Insatisfecho**

- Bueno + Muy Bueno= Satisfecho
- Malo + Muy Malo= Insatisfecho
- Regular= ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)

**MODELO UTILIZADO**

En la actualidad aplicamos de manera constante y sistemática las encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio que ofrecemos como institución, mediante un cuestionario estructurado con preguntas estandarizadas por el SNS basadas en el modelo SERVQUAL.

Este cuestionario abarca las interrogantes que ofrecen respuesta a las cinco dimensiones del modelo antes mencionado, con el objetivo de determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios con relación al servicio ofrecido por nuestra organización. Estas cinco (5) dimensiones son: Elementos Tangibles, Eficacia/Fiabilidad, Capacidad de respuesta/Agilidad, Profesionalidad.

## Índice de satisfacción general

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,060 usuarios del Hospital Provincial Ricardo Limardo, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

### Nivel de satisfacción general

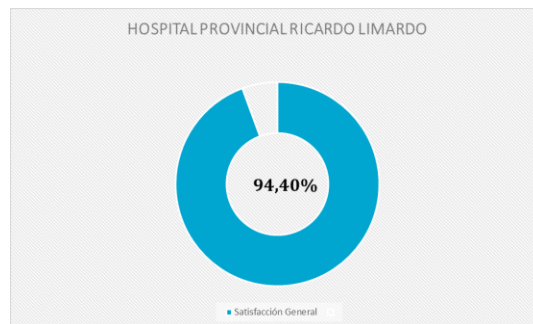


Imagen 2: Data tabulada <https://encuesta.sns.gob.do/admin/vista-general>

### Nivel de satisfacción por atributos



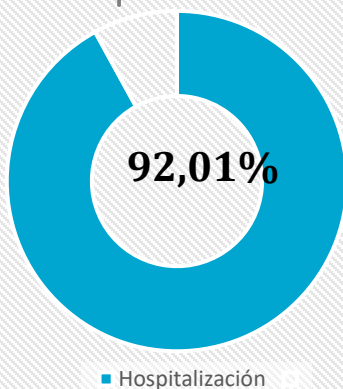
Imagen 3 <https://encuesta.sns.gob.do/admin/vista-general>

Nivel de satisfacción general de usuarios es de 94.40%

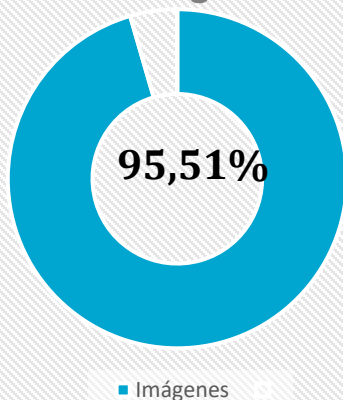
## 1. Nivel de satisfacción por servicio

| Servicios        | Nivel de Satisfacción |
|------------------|-----------------------|
| Hospitalización  | 92%                   |
| Imágenes         | 96%                   |
| Laboratorio      | 95%                   |
| Emergencia       | 95%                   |
| Consulta Externa | 98%                   |

Nivel de Satisfacción para el Servicio de  
"Hospitalización"

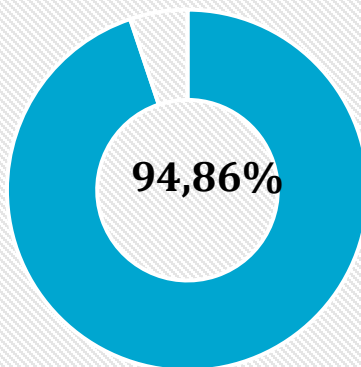


Nivel de Satisfacción para el Servicio de  
"Imágenes"



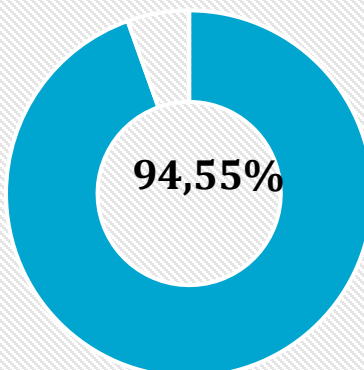


### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



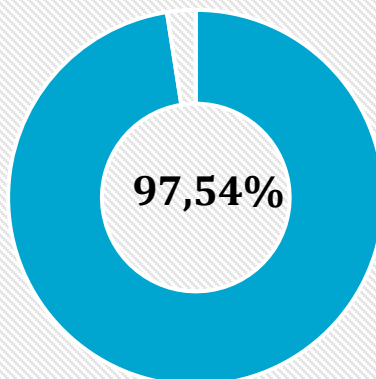
■ Laboratorio

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



■ Emergencia

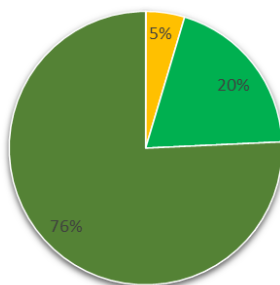
### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



■ Consulta Externa

### 2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

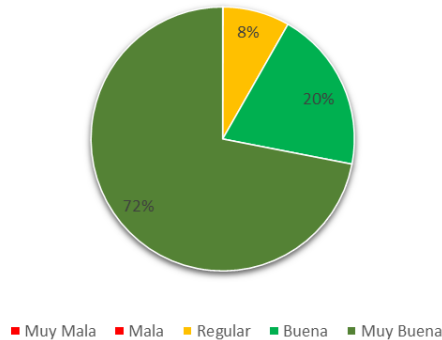
#### ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



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

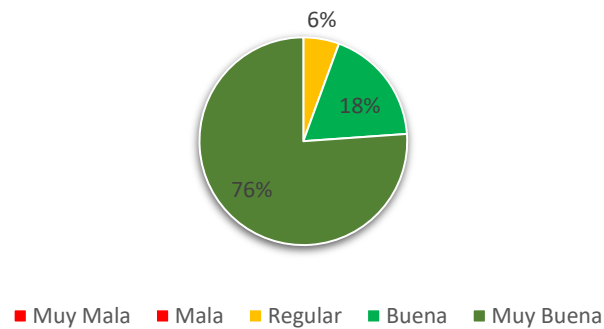
### 3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

**¿Cómo considera la profesionalidad del personal  
que le atendió?**



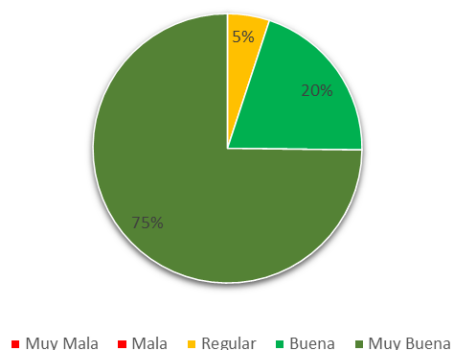
**4. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?**

**¿Cómo considera la facilidad y rapidez  
del servicio brindado?**



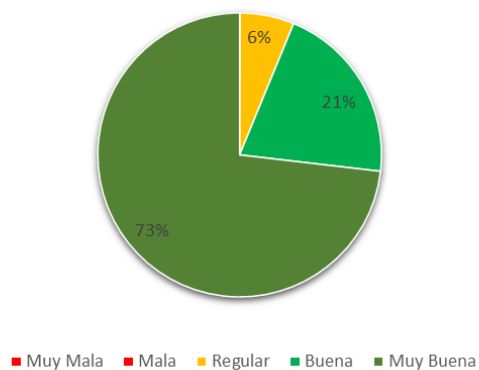
**5. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?**

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



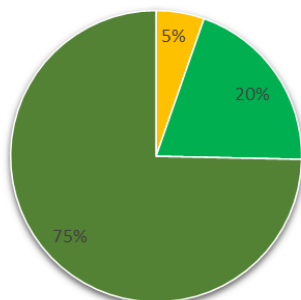
**6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?**

**¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?**



**7. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?**

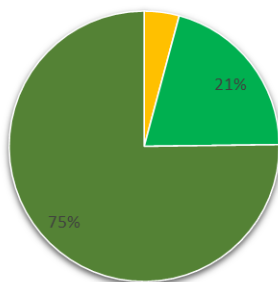
### ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

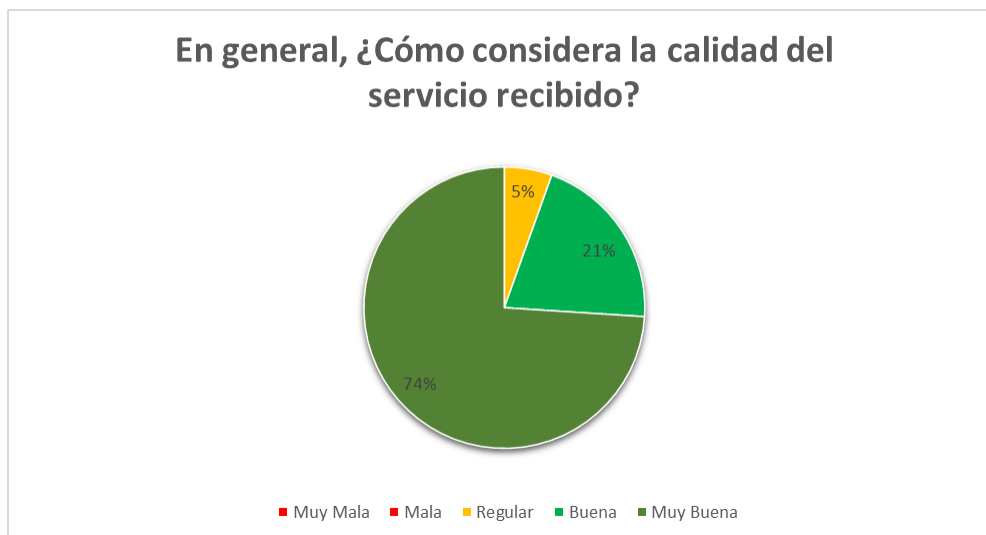
### 8. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

#### ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

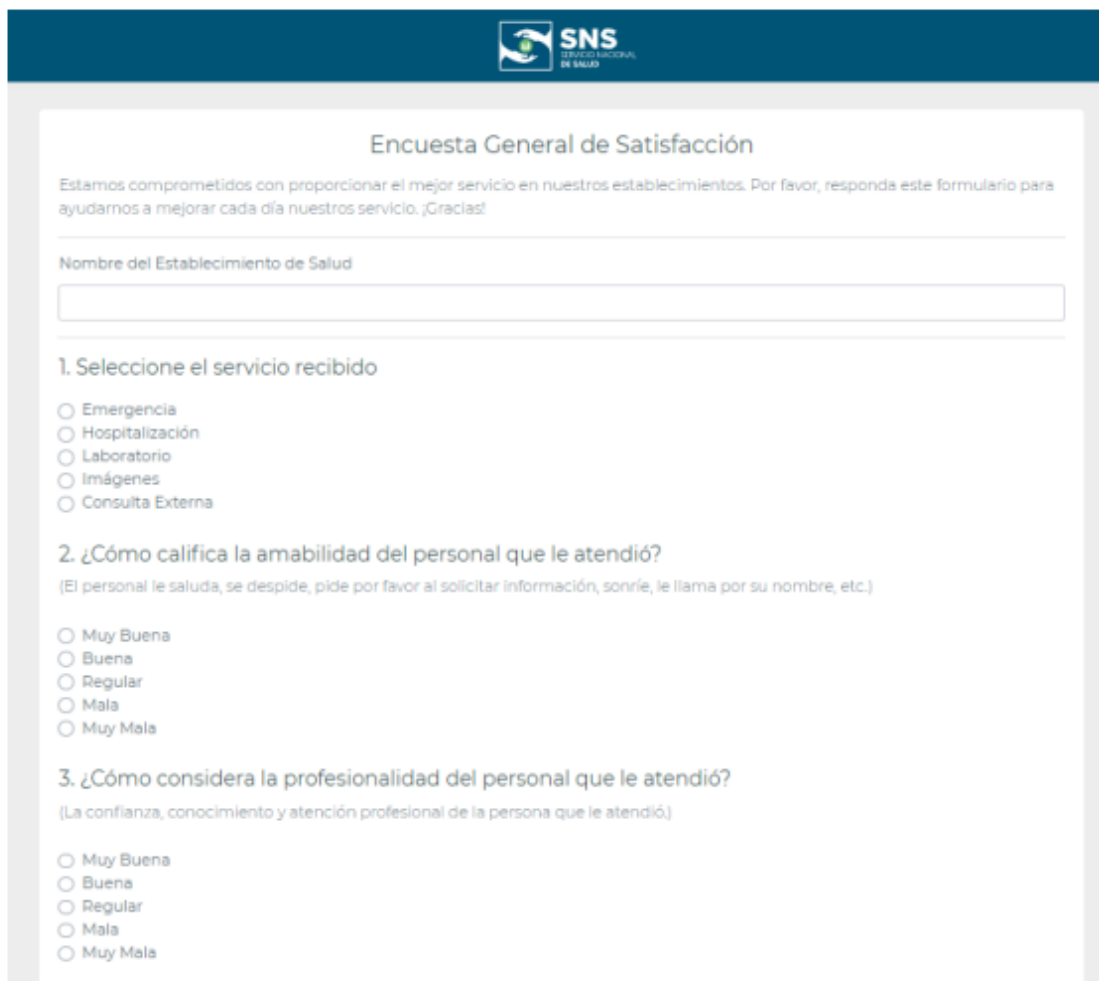
**9. En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?**



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



## ENCUESTA DE SATISFACCION



 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 nuestros 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

Imagen 4: <https://encuesta.sns.gob.do>



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!**

Imagen 6: <https://encuesta.sns.gob.do>