

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA
DE SASTIFACCION DE USUARIOS DE LOS
SERVICIOS.**



**PRIMER SEMESTRE 2026.
ENERO-JUNIO.**

INTRODUCCION.

Tomando en cuenta que la opinión y el bienestar de los usuarios es de suma importancia institucional, el Hospital municipal Julio Moronta resalta la encuesta de satisfacción ciudadana como herramienta que permite a los ciudadanos/o 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 Municipal Julio Moronta, aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, que no es más que 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 que dan respuesta a las dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

Los servicios evaluados Actualmente en nuestra entidad Hospitalaria son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, los cuales son:

- 1- Consulta externa.
- 2- Emergencia.
- 3- Imágenes.
- 4- Laboratorio.
- 5- Hospitalización.

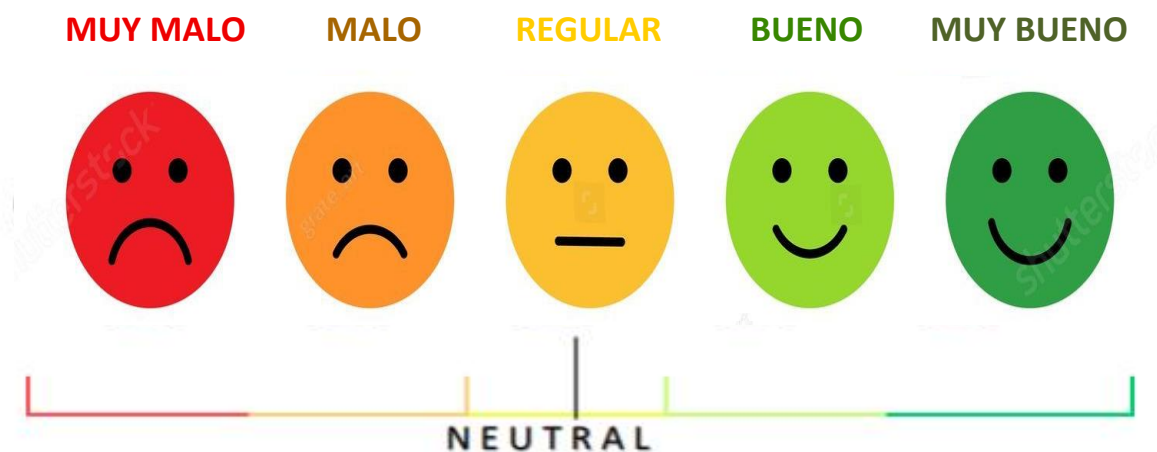


Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Julio Moronta, ubicado en la Calle Ismael Peralta No 1, Tel. 809-585-9536. Para realizar la encuesta se, utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios. La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros: • margen de error no mayor a 5 % • nivel de confianza de 95 %. Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se tomaron los servicios brindados durante el período Enero-junio 2026. • La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula: $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5 $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Poblacion Total}.$ Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>Muestra</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td><td>3,264</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>2,312</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>1,160</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>1,112</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>3,336</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>11,184</td></tr> </tbody> </table> NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (<i>Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional</i>), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.	Servicio	Muestra	Consulta Externa	3,264	Emergencia	2,312	Hospitalización	1,160	Imágenes	1,112	Laboratorio	3,336	TOTAL	11,184
Servicio	Muestra														
Consulta Externa	3,264														
Emergencia	2,312														
Hospitalización	1,160														
Imágenes	1,112														
Laboratorio	3,336														
TOTAL	11,184														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 01 de enero hasta el 30 junio del 2026.
Realización	Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: Intranet

ESCALA DE VALORACIÓN



CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN



Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios:



La metodología aplicada para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios es el modelo SERVQUAL, el cual permite identificar la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos desde diferentes dimensiones, lo que permite que la medición se haga de manera integral, tomando en consideración los diferentes factores que pueden incidir en la experiencia de

satisfacción que haya tenido cada usuario.

Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

Dimensiones	Atributos	Preguntas
Empatía/accesibilidad	1- Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2- Accesibilidad	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Profesionalidad/confianza	3- Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
	4- Fiabilidad/Manejo de las informaciones	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Capacidad de respuesta	5- Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir el servicio solicitado?
Eficacia/confiabilidad	6- Agilidad/Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Elementos tangibles	7- Higiene y Comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

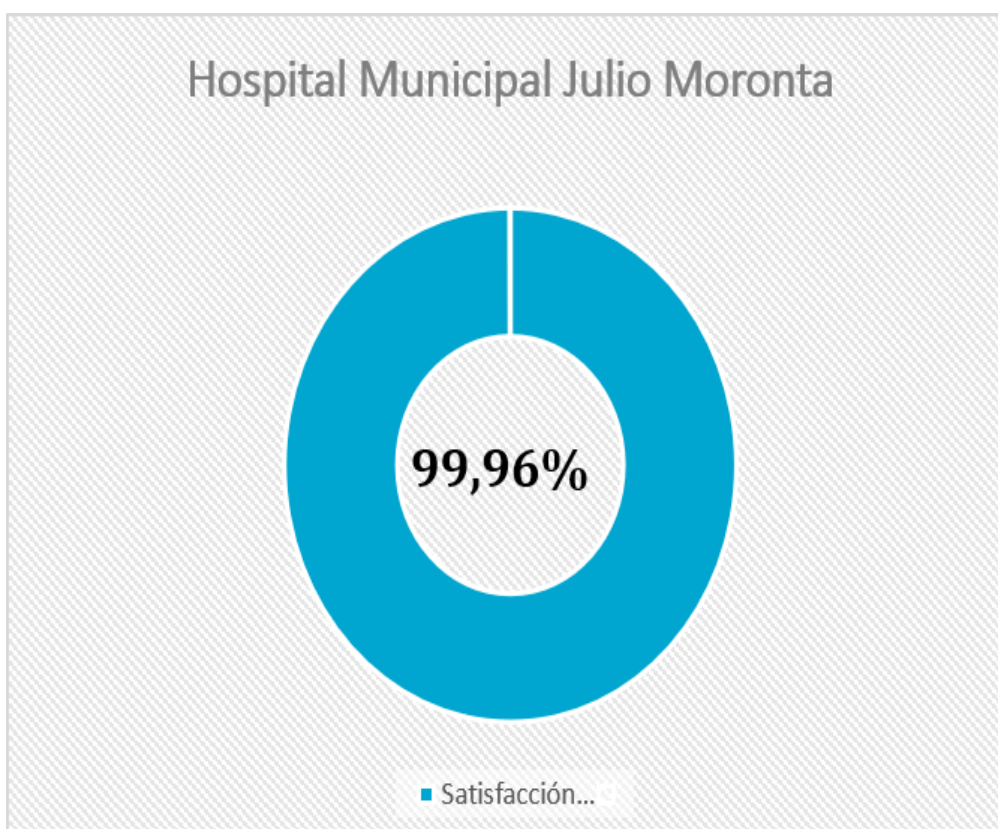
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de **99.96%** de los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de **11,184** usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Julio Moronta Enero -junio 2026.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta.



Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo.

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las 7 dimensiones evaluadas, fue de **99,96%**.

Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.

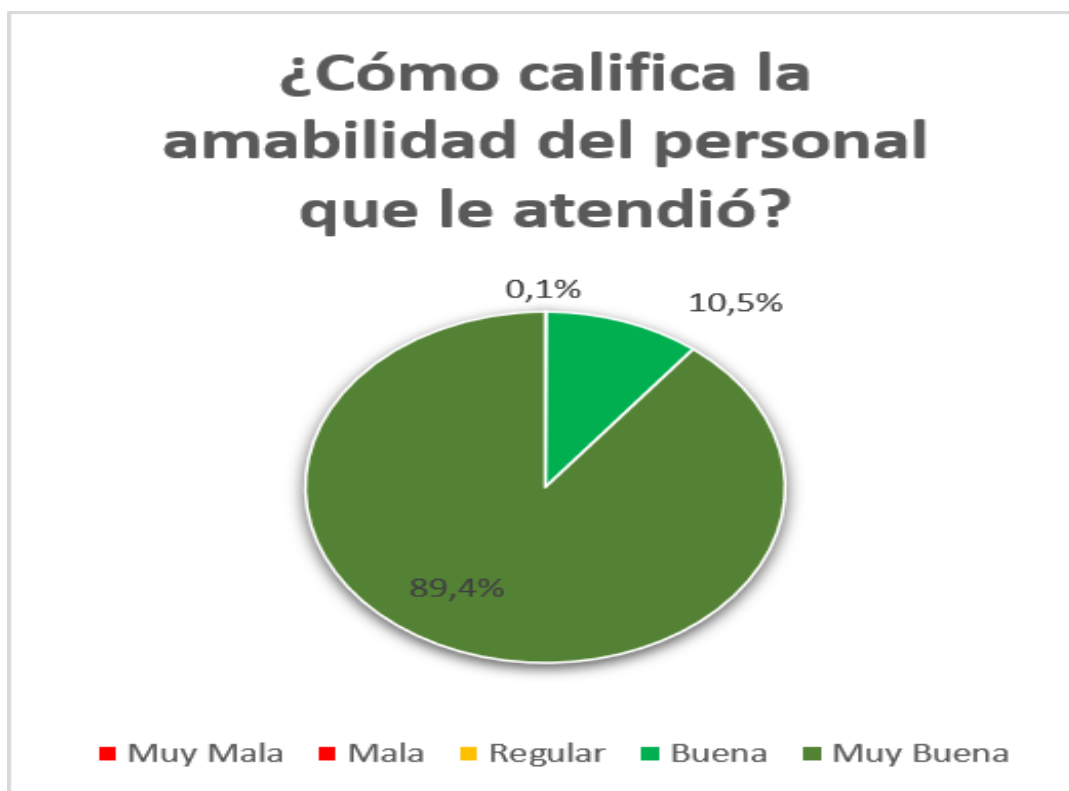


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios.

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el Gráfico No. 3, la satisfacción con la amabilidad en los servicios prestados alcanzó un **99.93%**. De los usuarios encuestados, 1,250 (89.4%) calificaron la amabilidad como muy buena, 147 (10.5%) como buena y 1 (0.1%) como regular.

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el Gráfico No. 4, la satisfacción con la profesionalidad del personal alcanzó un **99.86%**. Un total de 1,250 (89.4%) calificaron la profesionalidad como muy buena, 146 (10.4%) como buena y 2 (0.1%) como regular.

Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios de la dimensión PROFESIONALIDAD.



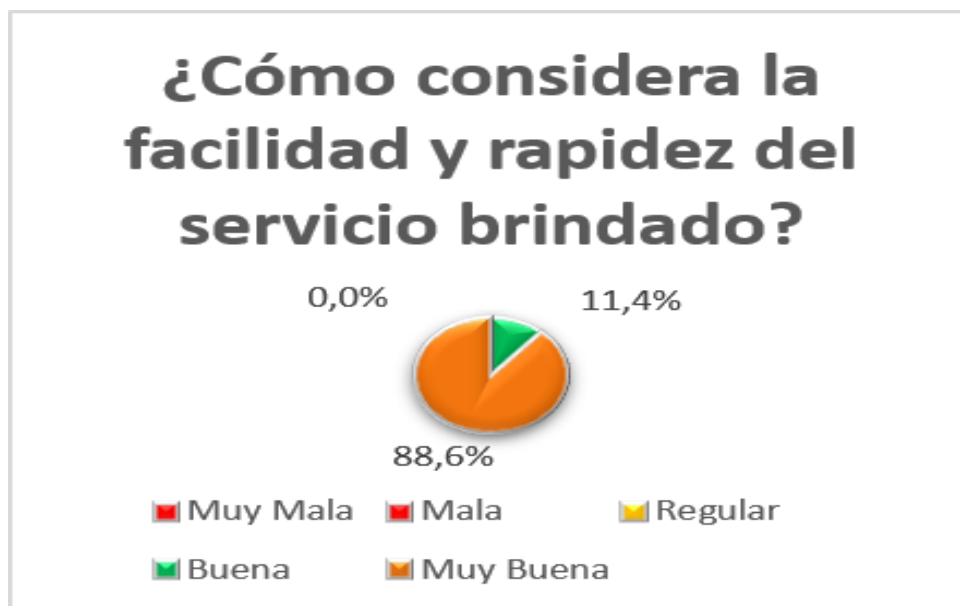
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez en la prestación de los servicios, como se observa en el Gráfico No. 5, la satisfacción alcanzó un **100.00%**. De estos, 1,239 (88.6%) calificaron este aspecto como muy bueno, mientras que 159 (11.4%) lo calificaron como bueno.



Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio2026.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según se observa en el Gráfico No. 6, la satisfacción con el manejo de la información por parte del personal alcanzó un **99.93%**. De los usuarios encuestados, 1,258 (90.0%) calificaron este aspecto como muy bueno, 139 (9.9%) como bueno y 1 (0.1%) como regular.

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la información.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.



5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad).

Tal como se observa en el Gráfico No. 7, la satisfacción con la accesibilidad a los servicios prestados alcanzó un **100.00%**. De los usuarios encuestados, 1,383 (98.9%) calificaron este aspecto como muy bueno, mientras que 15 (1.1%) lo calificaron como bueno.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Como se observa en el Gráfico No. 8, la satisfacción con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados alcanzó un **100.00%**. De los usuarios encuestados, 1,236 (88.4%) calificaron este aspecto como muy bueno, mientras que 162 (11.6%) lo calificaron como bueno.



Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del Atributo Tiempo de respuesta.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, como se observa en el Gráfico No. 9, la satisfacción alcanzó un **99.93%**. De los usuarios encuestados, 1,250 (89.4%) calificaron este aspecto como muy bueno, 147 (10.5%) como bueno y 1 (0.1%) como regular.

Gráfico número 9: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.



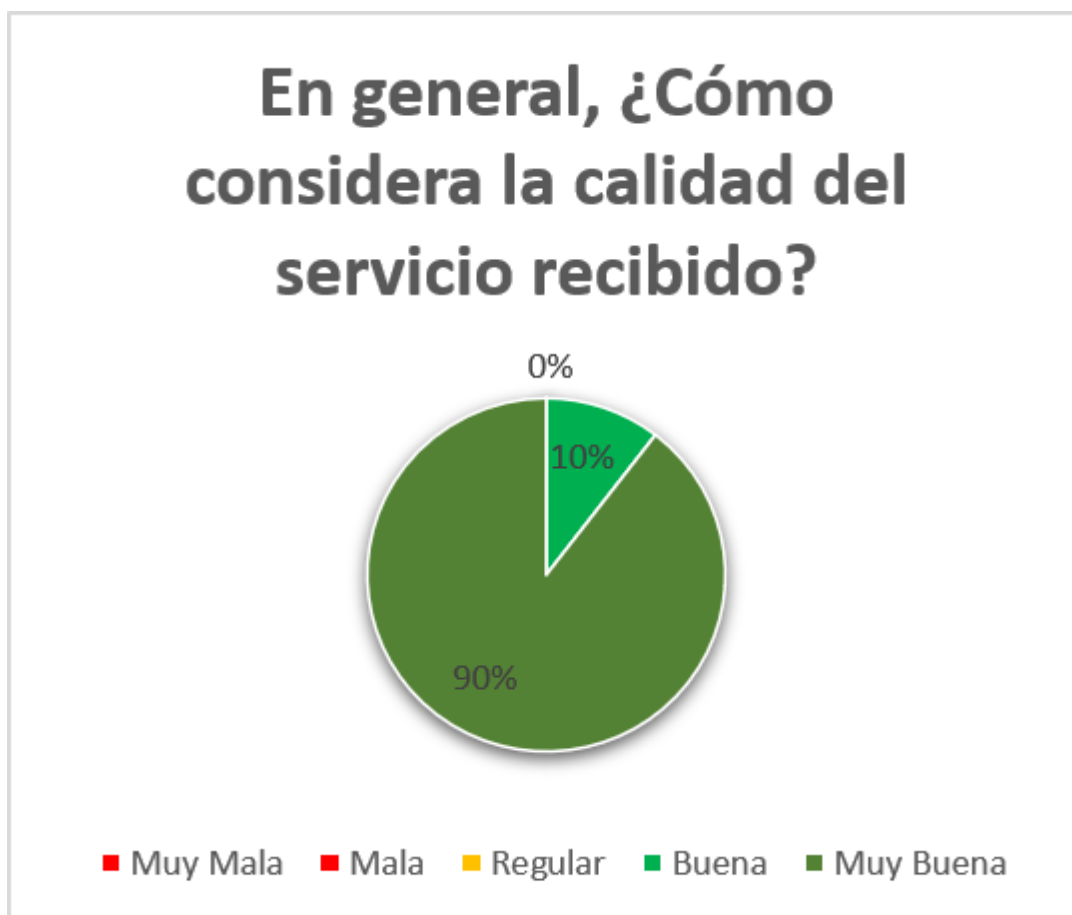
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-Junio 2026.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.

Tal como se observa en el Gráfico No. 11, la satisfacción general con los servicios brindados alcanzó un 100.00%. De 1,398 usuarios encuestados, 1,252 (90.0%) calificaron los servicios como muy buenos, mientras que 146 (10.0%) los calificaron como buenos.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital.

Tal como se observa en el Gráfico No. 12, el 100.0% de los usuarios atendidos durante el período de aplicación de la encuesta manifestó que recomendaría los servicios del hospital a otras personas. Estos resultados reflejan un elevado nivel de confianza y satisfacción con la calidad de la atención brindada por la institución.

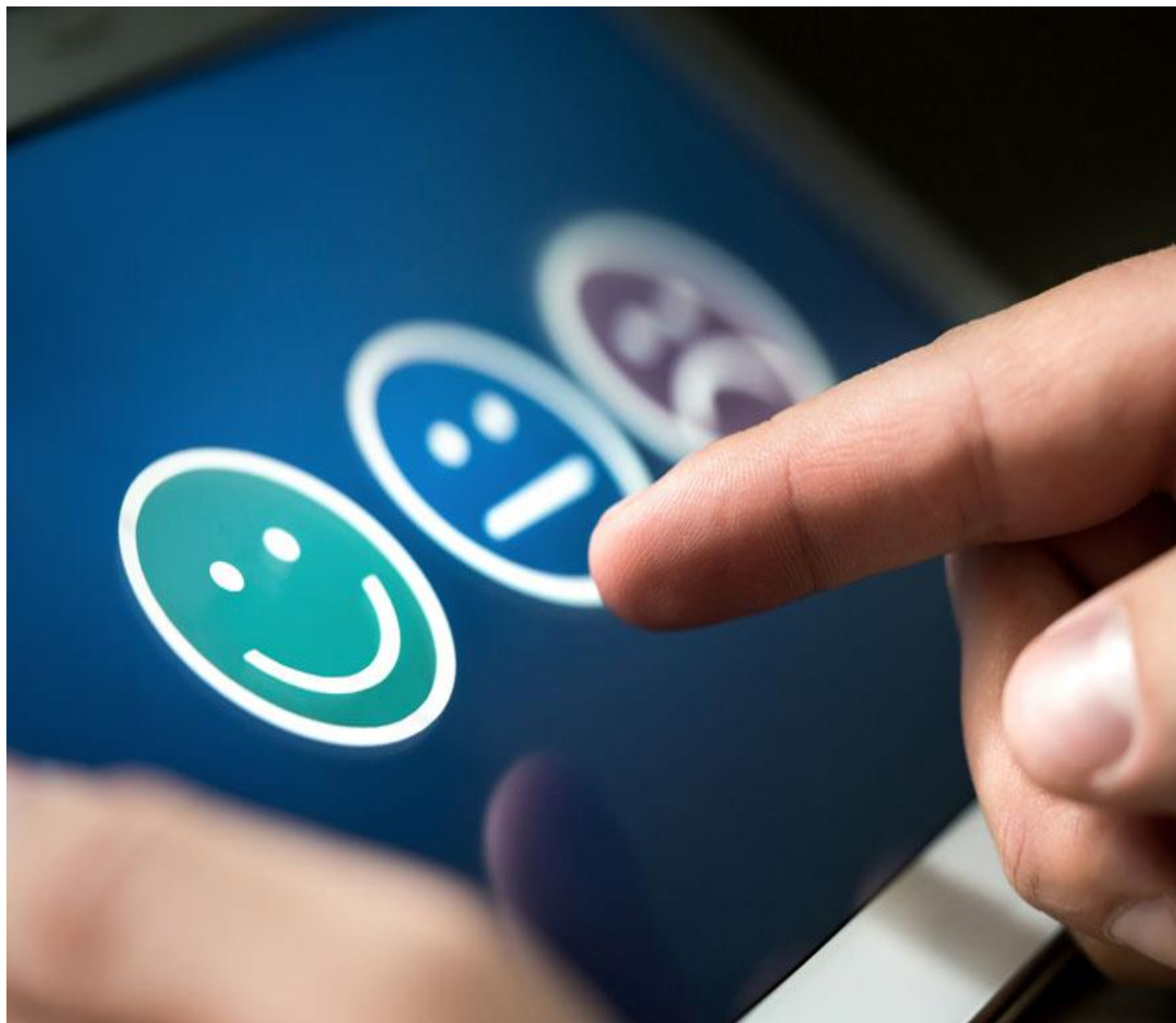
Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Municipal Julio Moronta por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta Enero-junio 2026.



Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de **99.97%**.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta 2026.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de **100.00 %**.

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta 2026.



3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100.00 %.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta 2026.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de **99.91%**.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta 2026.



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio fue de **99.94%**, tal como se presenta en el gráfico número 15.

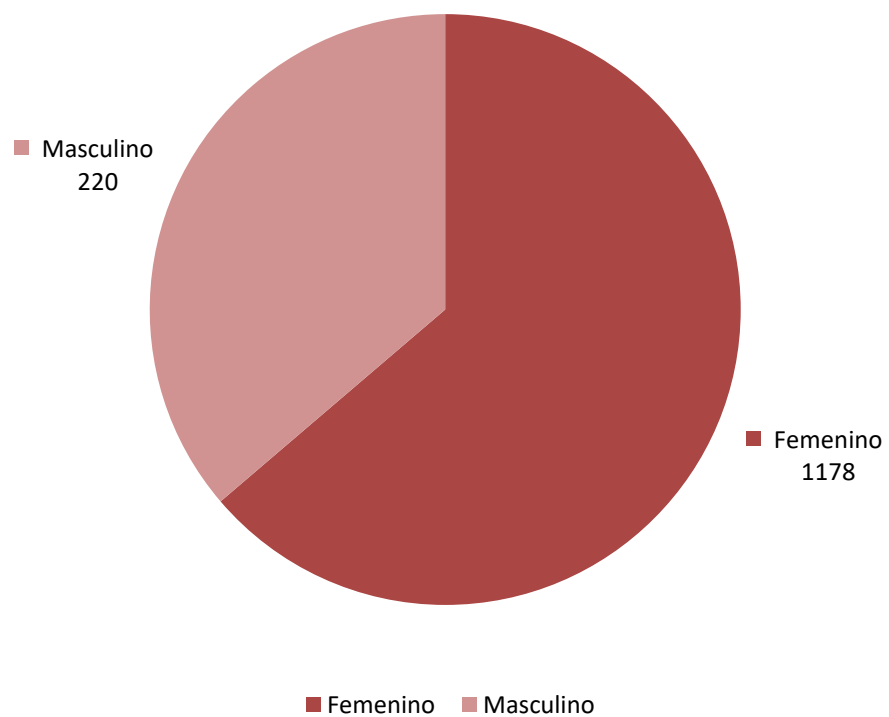
Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



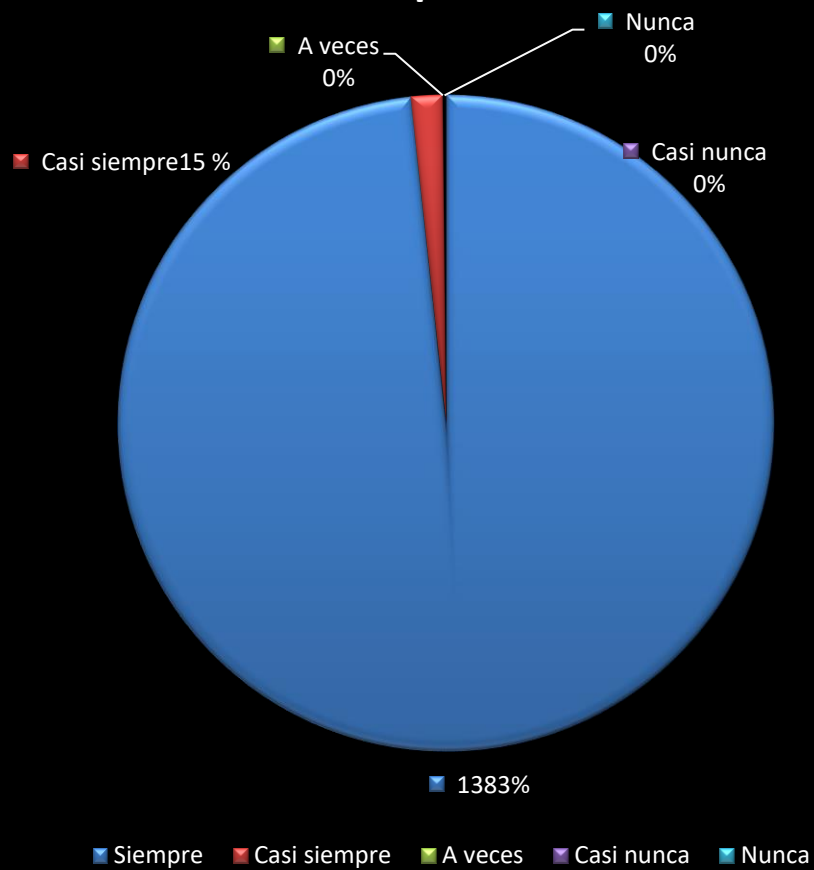
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta 2026.



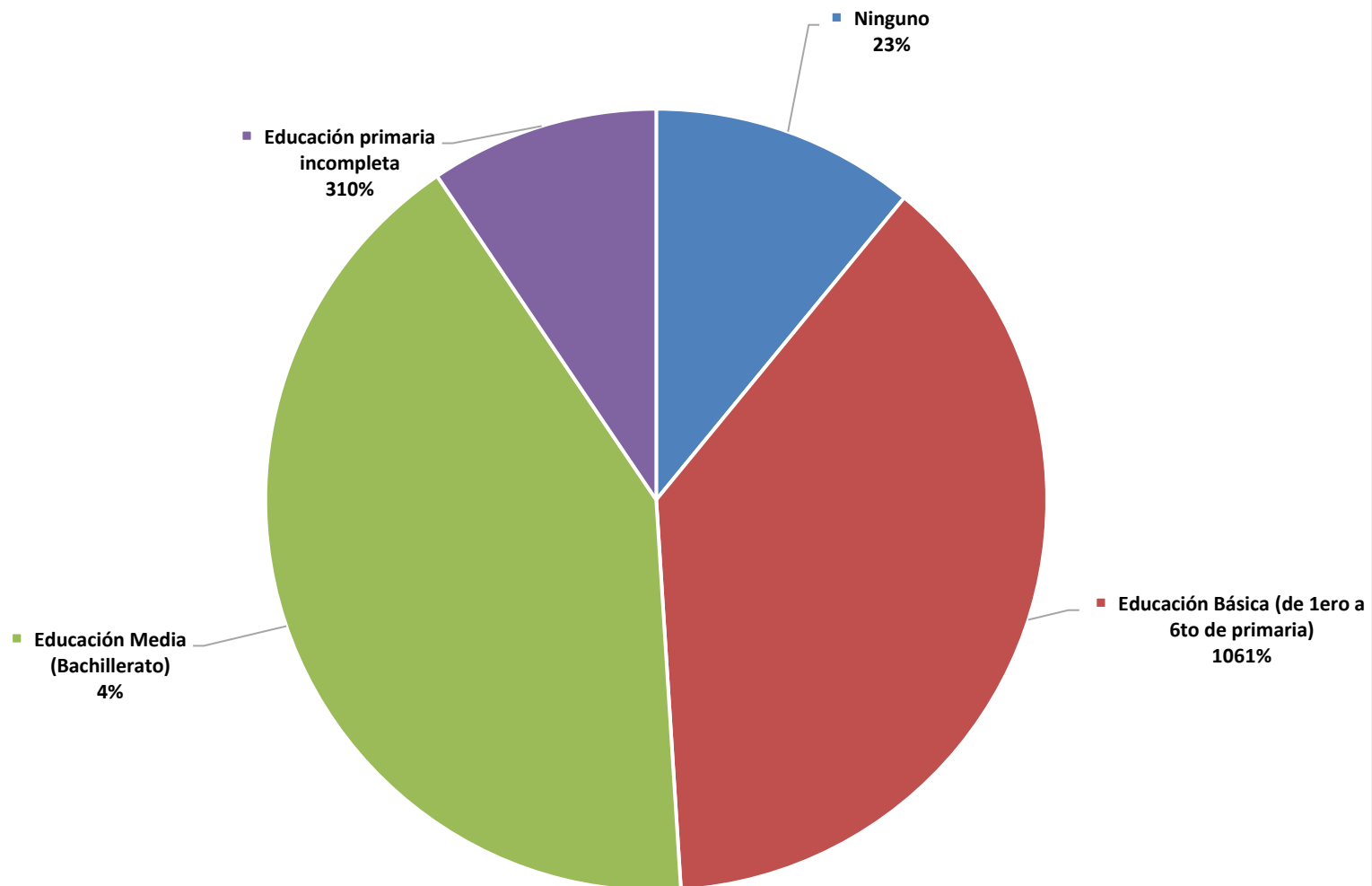
Distribución por Sexo

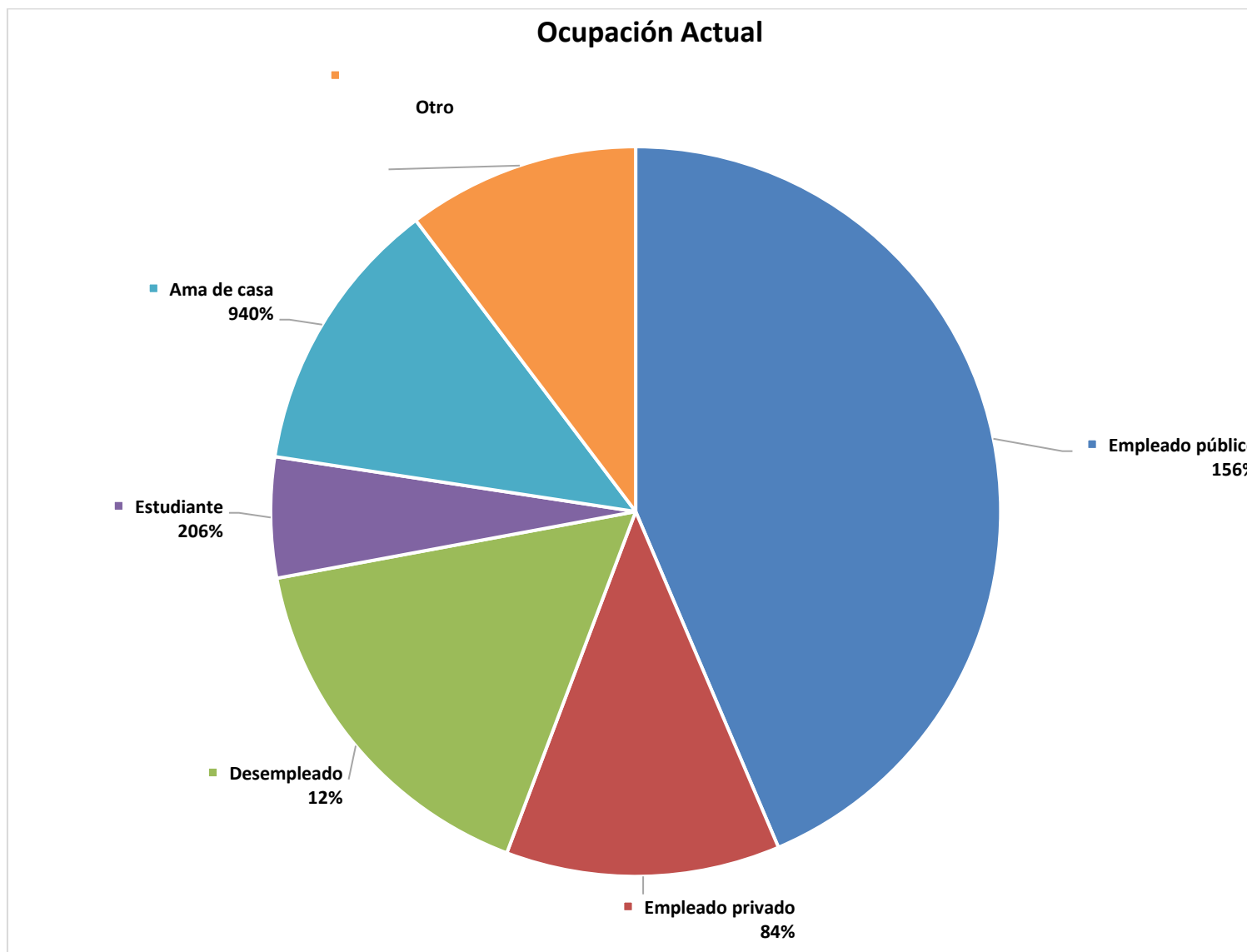


¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

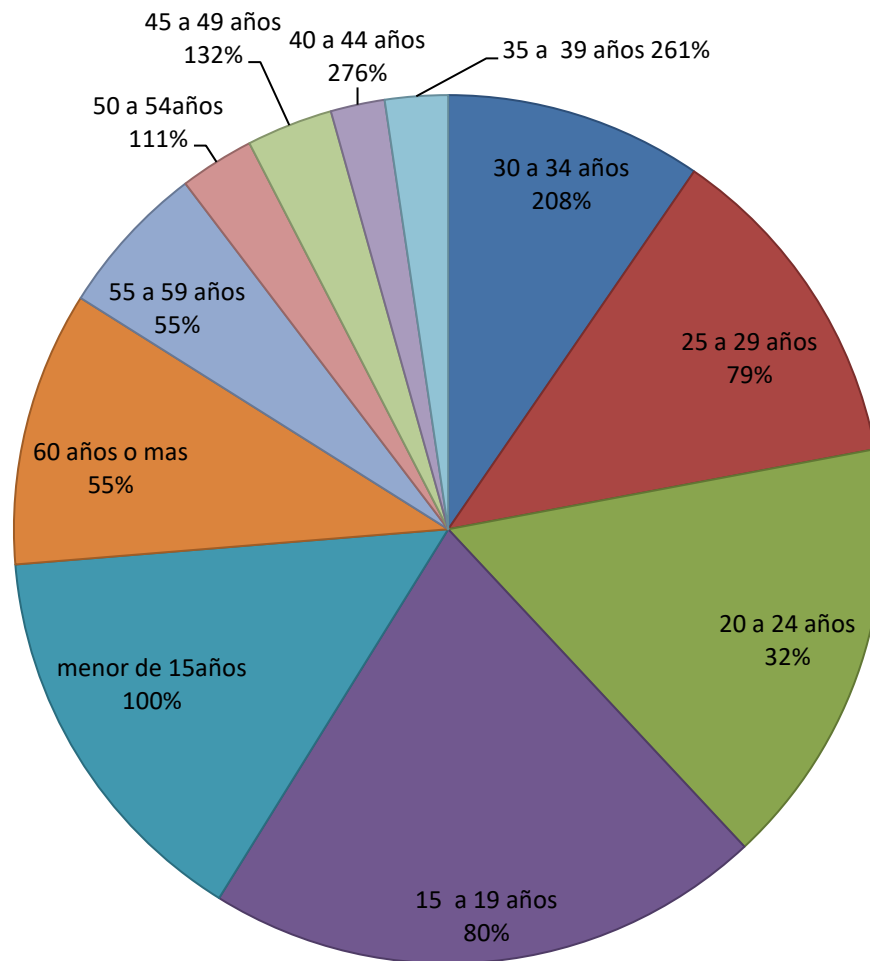


Grado de Estudios Alcanzado





Rango de edad



Luego del análisis de los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Enero-junio del 2026, a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Municipal Julio Moronta, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Area de mejora	Dimension	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Cumplimiento en los plazos en la gestión.	Amabilidad.	- Promover un trato cercano y respetuoso, (saludar y despedir con cordialidad al usuario y los compañeros de trabajo). - Fomentar la escucha Activa, y el manejo del estrés, mostrando empatía, serenidad y Atención diario	Julio-26	Diciembre-26	Dirección, Planificación y Desarrollo, Calidad institucional, Atención al Usuario y Recursos Humanos.



	Profesionalidad y manejo de la informacion.	- Manejo efectivo de la confidencialidad y discreción a fin de proteger todos los datos y procesos del usuario. - Fomentar la comunicación clara y efectiva sobre los productos y servicios. - Brindar información clara, organizada, y oportuna, a fin de que los usuarios estén orientados, haciendo uso de las Herramientas de charlas informativas y Brochure de orientación Hospitalaria.	Julio-26	Diciembre-26	Dirección, Planificación y Desarrollo, Calidad institucional, Atención al Usuario y Recursos Humanos.
--	--	--	----------	--------------	--



	Higiene y comodidad.	- Fortalecer el mantenimiento de la limpieza en el espacio físico, a fin de que los usuarios se sientan cómodos y seguros dentro del plantel. - Jornada de protocolo sanitario a fin de concientizar sobre la correcta colocación de los desechos y la higiene sanitaria dentro del plantel. - Colocación de dispensadores de manitos limpias en sala de espera de consulta, emergencia, Hospitalización y laboratorio.	Julio-26	Diciembre-26	Dirección, Planificación y Desarrollo, Calidad institucional, Atención al Usuario y Recursos Humanos.
--	---	---	----------	--------------	--



ANEXOS.



The screenshot shows the login interface for the SNS Intranet Institutional. At the top, there is a small circular icon with a camera symbol. Below it is the SNS logo, which consists of a stylized 'S' inside a square followed by the letters 'SNS' in a large, bold, blue font. Underneath the logo, the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD' is written in a smaller, blue, sans-serif font. Below this, the text 'Intranet Institucional' is displayed in a green, sans-serif font, followed by the instruction 'Introduzca sus credenciales' in a smaller, green, sans-serif font. The login form itself is a light gray rectangle with a rounded bottom. It contains a user selection dropdown menu showing 'NAYANKA AURESTELA ESTEVEZ LUCIANO' with a person icon. Below this are two input fields: one for the password labeled 'Contraseña' and another for the establishment name, which is currently set to 'MUNICIPAL JULIO MORONTA - [LAGUNA SAL...'. Below the establishment name field is a security code display showing '\$4GX*F' with a refresh icon, and an input field labeled 'Ingrese el código'. At the bottom of the form is a large green button labeled 'Entrar'. Below the form, there is a copyright notice: '© 2016 - 2025 Todos los derechos reservados'. At the very bottom of the page, there is a blue banner with white text that reads: 'Digite su contraseña, elija el establecimiento donde iniciara sesión y presione INTRO.'




SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Intranet Institucional
Introduzca sus credenciales

 **NAYANKA AURESTELA ESTEVEZ LUCIANO**

Contraseña

MUNICIPAL JULIO MORONTA - [LAGUNA SAL... ▼

\$4GX*F 

Ingrese el código

Entrar

© 2016 - 2025 Todos los derechos reservados

Digite su contraseña, elija el establecimiento donde iniciara sesión y presione INTRO.

 **SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





NAYANKA AURESTELA ESTEVEZ LUCIANO
MUNICIPAL JULIO MORONTA
REGION 7 - CIBAO OCCIDENTAL - CIBAO NOROESTE
● Online

 Aplicaciones

 Consultas

 Reportes

 Externas

 Documentos

 Un
momento por
favor...



**SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD



Módulo de Registro de Encuestas de Atención al Usuario

Encuesta Hospitalaria

Todas las preguntas deben ser respondidas. Si alguna es opcional y no desea responderla, marque la casilla. Si no lo hace, no podrá guardar la encuesta.

Sexo:

--SELECCIONE--

Provincia de residencia:

--SELECCIONE--

Nivel educativo alcanzado:

--SELECCIONE--

Rango de edad:

--SELECCIONE--

Ocupación:

**SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD



¿Cómo evaluaría la profesionalidad del personal que le atendió? (Su conocimiento, confianza y atención profesional.)

--SELECCIONE--

¿Qué sugerencias tiene para mejorar este aspecto? (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

En cuánto a la facilidad para acceder al servicio, ¿Cómo fue su experiencia?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría el tiempo transcurrido desde que solicitó el servicio hasta que lo recibió?

--SELECCIONE--

¿Tuvo alguna dificultad? Por favor, detalle. (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió sobre su salud o tratamiento?

SELECCIONE

intranet.sns.gob.do


SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





Provincia de residencia:
 --SELECCIONE--

Nivel educativo alcanzado:
 --SELECCIONE--

Rango de edad:
 --SELECCIONE--

Ocupación:
 --SELECCIONE--

Servicio Solicitado: Seleccione el servicio que utilizó:
 --SELECCIONE--

¿Cómo percibió la amabilidad del personal que le atendió? (El personal le saludó, fue respetuoso/a, mostró interés por su bienestar, etc.)
 --SELECCIONE--

Explique brevemente su experiencia: (Respuesta opcional) ☐
 Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

intranet.sns.gob.do


SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





¿Cómo evaluaría la profesionalidad del personal que le atendió? (Su conocimiento, confianza y atención profesional.)
 --SELECCIONE--

¿Qué sugerencias tiene para mejorar este aspecto? (Respuesta opcional) ☐
 Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

En cuánto a la facilidad para acceder al servicio, ¿Cómo fue su experiencia?
 --SELECCIONE--

¿Cómo calificaría el tiempo transcurrido desde que solicitó el servicio hasta que lo recibió?
 --SELECCIONE--

¿Tuvo alguna dificultad? Por favor, detalle. (Respuesta opcional) ☐
 Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió sobre su salud o tratamiento?
 --SELECCIONE--

intranet.sns.gob.do



SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

¿Cómo evaluaría la profesionalidad del personal que le atendió? (Su conocimiento, confianza y atención profesional.)
--SELECCIONE--

¿Qué sugerencias tiene para mejorar este aspecto? (Respuesta opcional) ☐
Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

En cuánto a la facilidad para acceder al servicio, ¿Cómo fue su experiencia?
--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría el tiempo transcurrido desde que solicitó el servicio hasta que lo recibió?
--SELECCIONE--

¿Tuvo alguna dificultad? Por favor, detalle. (Respuesta opcional) ☐
Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió sobre su salud o tratamiento?
--SELECCIONE--

intranet.sns.gob.do

SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

¿Considera que fue tratado/a con respeto y sin discriminación?
--SELECCIONE--

¿Qué le gustaría mejorar en este aspecto? (Respuesta opcional) ☐
Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Recomendaría este hospital a otras personas?
--SELECCIONE--

¿Qué le motiva a recomendarlo o no recomendarlo? ☐
Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Cómo valora el tiempo que tomó recibir los resultados de sus estudios?
--SELECCIONE--

¿Qué le pareció la seguridad del hospital durante su estancia?
--SELECCIONE--

intranet.sns.gob.do


SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





En cuánto a la facilidad para acceder al servicio, ¿Cómo fue su experiencia?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría el tiempo transcurrido desde que solicitó el servicio hasta que lo recibió?

--SELECCIONE--

¿Tuvo alguna dificultad? Por favor, detalle. (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió sobre su salud o tratamiento?

--SELECCIONE--

¿Qué información adicional le hubiera deseado recibir? (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Qué tan cómodo/a se sintió en las áreas de espera y atención en relación con el ambiente humano y el respeto recibido?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría la limpieza y el estado

intranet.sns.gob.do


SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





¿Logró realizarse todas las analíticas o estudios de imágenes que necesitaba durante su visita? (Considere si pudo acceder a los estudios requeridos y si la cita para realizarlos fue oportuna.)

☐ **Sí, pude realizarlos todos en el tiempo esperado**

☐ **Sí, pero hubo dificultades o demoras**

☐ **No, no pude realizarlos o hubo dificultades**

Si tuvo dificultades, por favor explique brevemente qué ocurrió: (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Considera que fue tratado/a con respeto y sin discriminación?

--SELECCIONE--

¿Qué le gustaría mejorar en este aspecto? (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

intranet.sns.gob.do


SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





¿Qué tan cómodo/a se sintió en las áreas de espera y atención en relación con el ambiente humano y el respeto recibido?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría la limpieza y el estado general de los espacios del hospital? (Incluye sala de espera, habitaciones, baños, pasillos, entre otros.)

--SELECCIONE--

¿Qué aspecto del espacio físico considera prioritario para mejorar? (Respuesta opcional)

☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no

¿Logró realizarse todas las analíticas o estudios de imágenes que necesitaba durante su visita? (Considere si pudo acceder a los estudios requeridos y si la cita para realizarlos fue oportuna.)

☐

Sí, pude realizarlos todos en el tiempo esperado

☐

Sí, pero hubo dificultades o demoras

☐

No, no pude realizarlos o hubo dificultades

intranet.sns.gob.do


SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





¿Cómo valora el tiempo que tomó recibir los resultados de sus estudios?

--SELECCIONE--

¿Qué le pareció la seguridad del hospital durante su estancia?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría la disposición del personal médico para escucharle y tomar en cuenta su opinión?

--SELECCIONE--

En general, ¿cómo calificaría la calidad del servicio recibido?

--SELECCIONE--

Registrar Encuesta

Regresar

intranet.sns.gob.do