



## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## 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.

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 Francisco Vicente Castro Sandoval** 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 que dan 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/>

SNS  
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

SNS  
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos

Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

INICIAR

Administrador

El siguiente informe corresponde al consolidado de las encuestas general de satisfacción realizada durante el mes de Julio-Diciembre del 2023.

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.

### FICHA TECNICA

Universo	Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Francisco Vicente Castro Sandoval.	
	Servicios	
	Consulta externa	312
	Emergencia	92
	Hospitalización	105
	Imágenes	108
	Laboratorio	423
	Total:	1040
A partir de esto se realiza diaria		

Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Francisco Vicente Castro Sandoval, c/ w esq. 26 de enero, sector el peso, Barrió los Cedeño, Municipio de Andrés, Boca Chica, Santo Domingo, Rep. Dom. 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 el último periodo de la aplicación regular de la encuesta</p>
Método a utilizar	Encuesta personal, mediante
Fecha de trabajo	Las encuestas fueron realizadas diariamente los días laborables
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>

### Atributos del Modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <b>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</b>
Eficacia/Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <b>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</b>
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. <b>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</b> <b>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</b>
Profesionalidad/Confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. <b>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</b>
Empatía/Accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <b>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</b> <b>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</b>

### Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,040 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

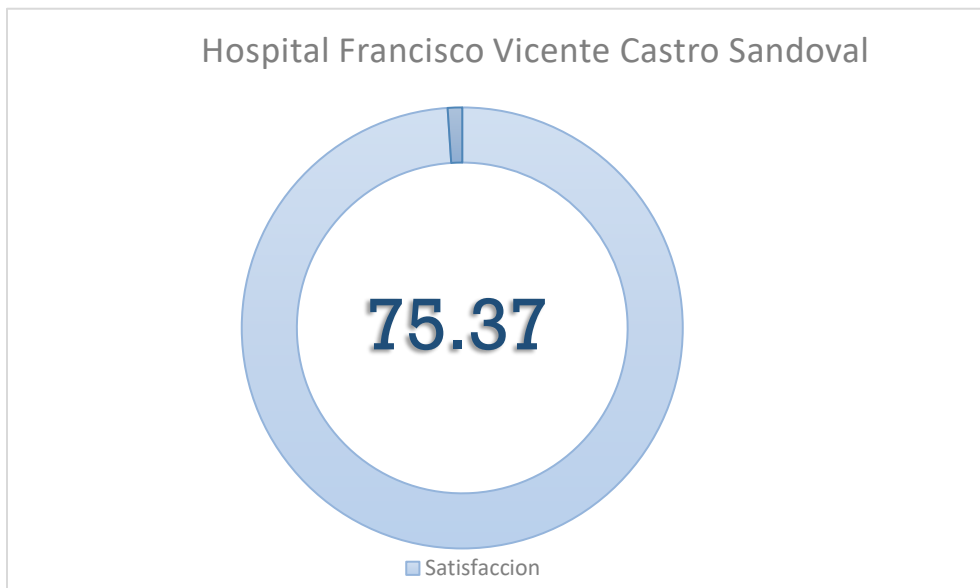


Grafico A

Tal como podemos observar en el gráfico A, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 75.37%, estos atributos fueron: amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad; esta satisfacción general corresponde a las 1,040 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Grafico B.

Tal como se puede ver en el grafico B están todo el atributo calificado y según sus resultados.

### Amabilidad



Grafico 1. Amabilidad del Personal.

Tal cómo podemos observar en el grafico 1, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados en de un 95.76%.



## Profesionalidad



Gráfico 2. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 2, la satisfacción de la profesionalidad es de un 95.4%.

## Agilidad



Gráfico 3. Satisfacción Facilidad y Rapidez

Como se muestra en el gráfico 3, la satisfacción de la facilidad y rapidez es de un 73.18%.

## Accesibilidad

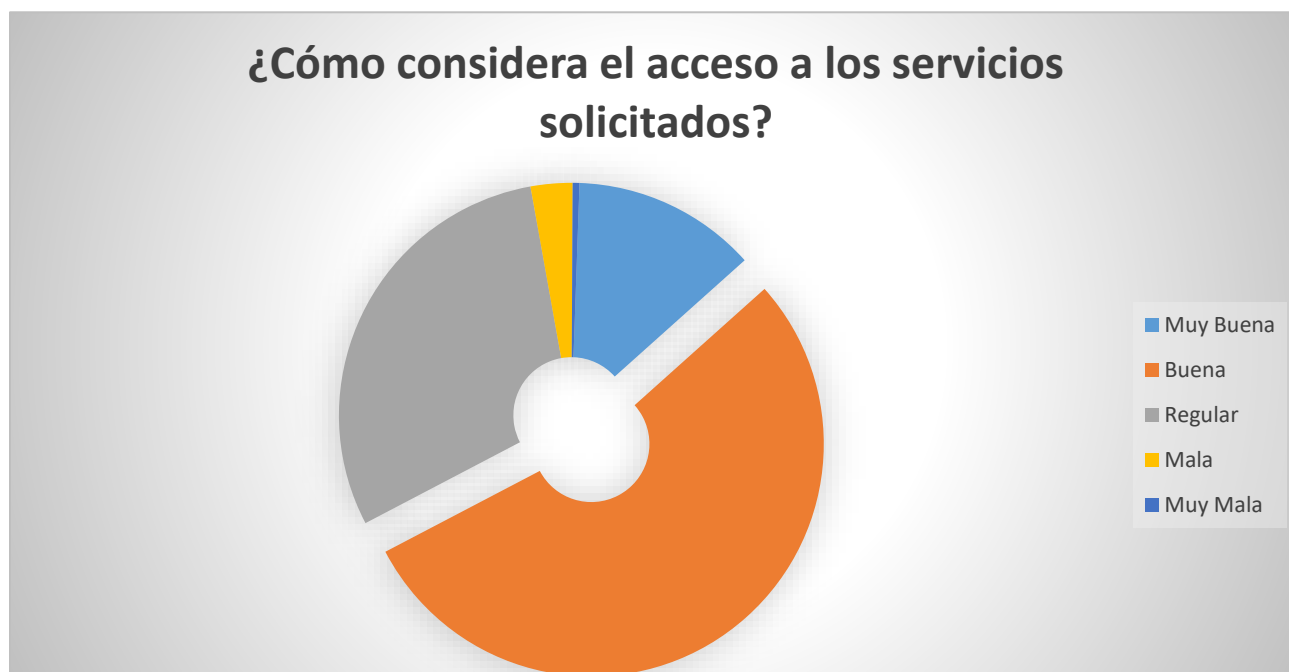


Gráfico 4. Satisfacción Accesibilidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la accesibilidad es de un 66.58%.

### Tiempo de Respuesta

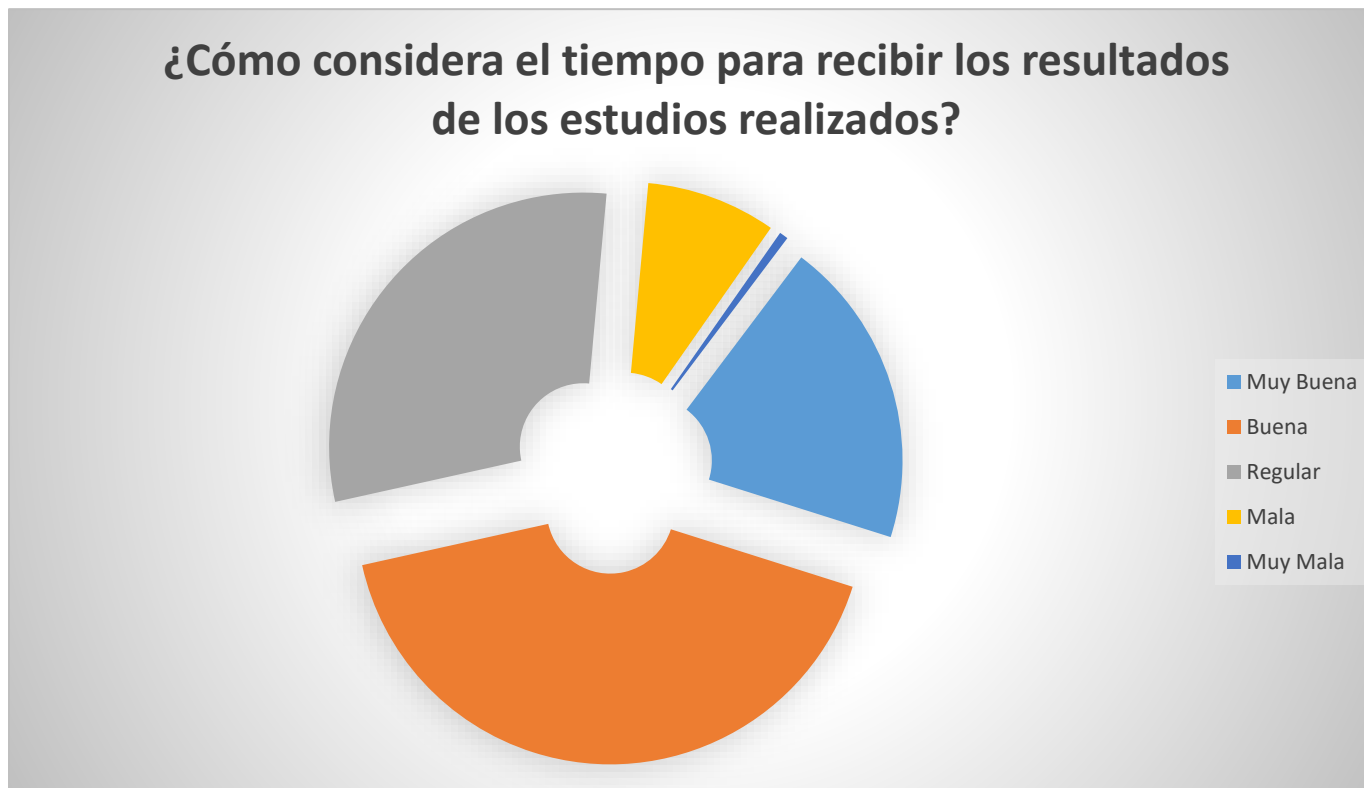


Gráfico 5. Tiempos

Como se muestra en el gráfico 5, la satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta es de un 59.09%.

## Higiene y Comodidad



Grafico 6. Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 6 que la satisfacción fue de 66.85%.

### Calidad del Servicio



Gráfico 7. Calidad del Servicio.

En cuanto a la calidad del servicio, vemos en el gráfico 7 que la satisfacción fue de 75.37%.

## Fiabilidad

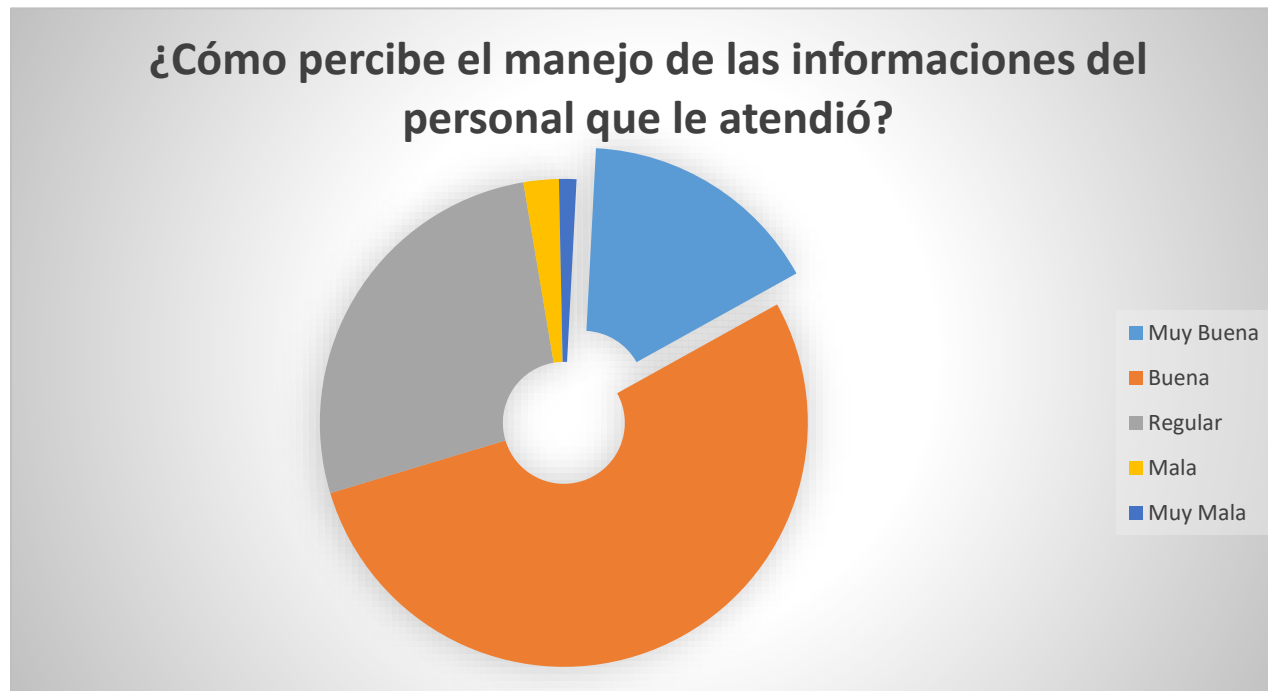


Grafico 8. Manejo de la información

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 8 que la satisfacción fue de 69.86%.

## Emergencia



Grafico 9. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción general de los 92 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 92.20%.



## Hospitalización



Grafico 10. Satisfacción Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción general de los 105 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 97.3%.

## Imágenes



Grafico 11. Satisfacción de servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 108 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 93%.

## Laboratorio



Grafico 12. Satisfacción en servicio área de laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 423 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 97.89%.

### Consulta Externa



Grafico 13. Satisfacción Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 312 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 94.56%.



Encuesta General de Satisfacción

No. de la Encuesta:

Fecha:

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 usted, la amabilidad del personal que le atendió?**

(El personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)

- 
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala
- 

**3. ¿Cómo considera usted, 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 usted la facilidad y rapidez del servicio brindado?**

(Si 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, le explicó su diagnóstico y/o los procesos y procedimientos a ser realizados.)

- 
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala
- 

**6. ¿Cómo considera usted 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
-

## **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 Municipal de Boca Chica.

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. El Hospital Municipal de Boca Chica 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