

# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

**JULIO-DICIEMBRE 2023**



## ***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 Municipal Dr. Rafael Castro 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.

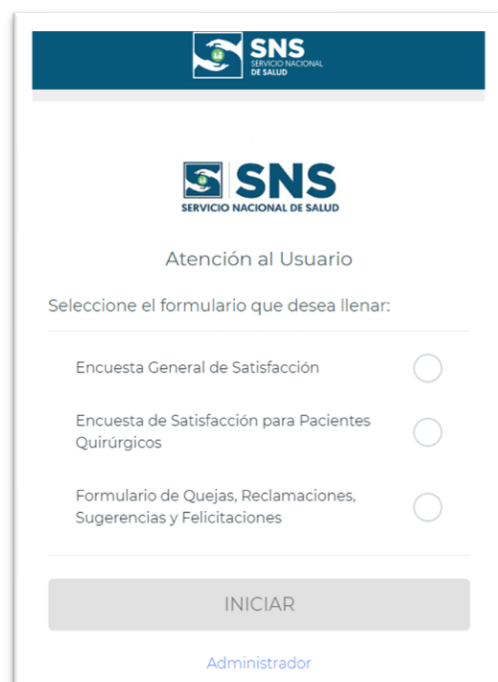


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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).



## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Dr. Rafael Castro.</p> <p>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 realizados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="699 965 1342 1267"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>162</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>717</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	194	Emergencia	103	Hospitalización	121	Imágenes	137	Laboratorio	162	<b>Total</b>	<b>717</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	194														
Emergencia	103														
Hospitalización	121														
Imágenes	137														
Laboratorio	162														
<b>Total</b>	<b>717</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Dr. Rafael Castro, Av. Sergio Hernández no. 94 ciudad satélite, Cienfuegos, Santiago, República Dominicana. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. 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> <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>
---------	--

Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana  
Hospital Municipal Dr. Rafael Castro  
JULIO-DICIEMBRE 2023

	<p style="text-align: center;"><i>Muestra</i></p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{Población Total} + 1$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 Julio 2023 hasta el 31 Diciembre 2023.
Realización	<p>Las encuestas son 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 atributo son las siguientes:

Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.  
***¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?***

Eficacia/confiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.  
***¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?***

Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.  
***¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?***  
***¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?***

Profesionalidad/confianza

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. ***¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?***

Empatía/accesibilidad

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.  
***¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?***  
***¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?***



## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 717 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

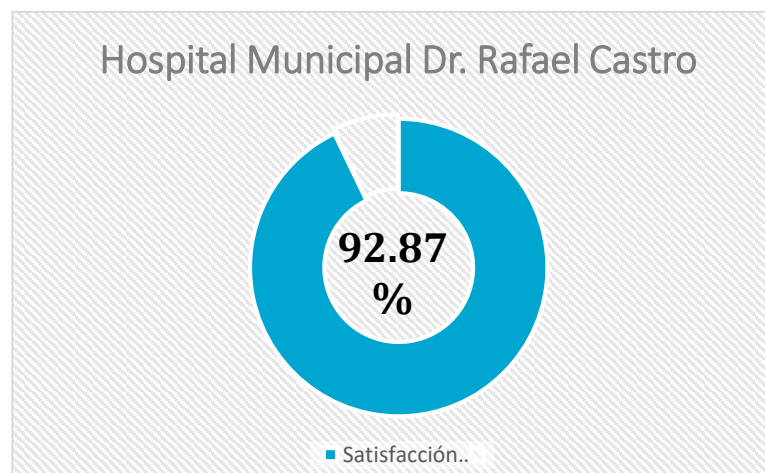


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como se puede observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 92.87%(717/717) 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 717 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



## ***Atributos del modelo***

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

### ***Satisfacción general por atributos***

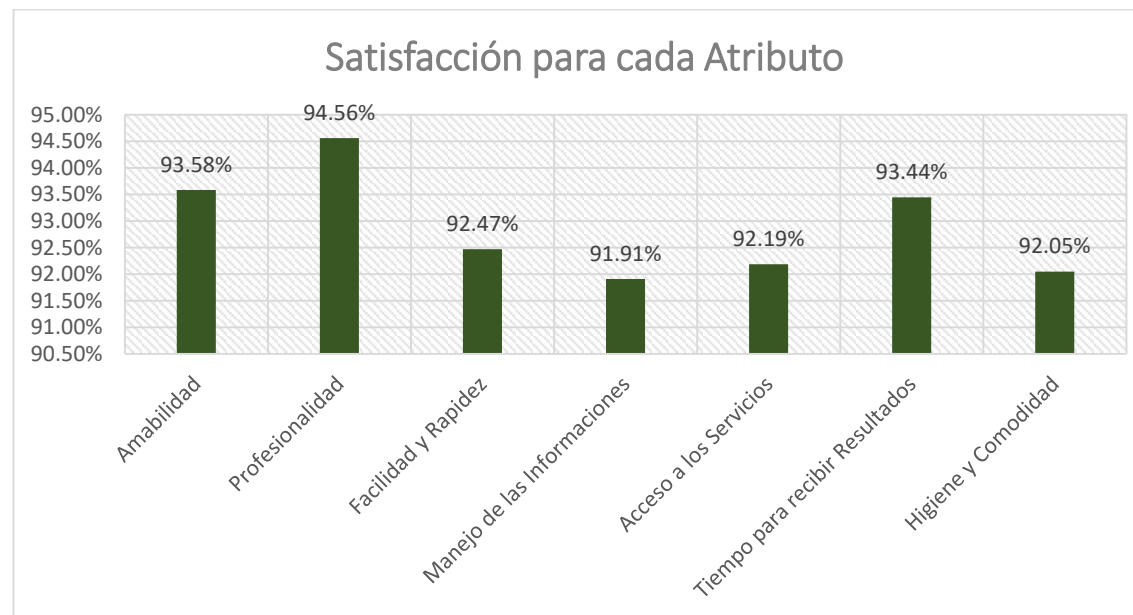


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como se puede observar en el gráfico 2, la satisfacción general de los 7 atributos, 93.58% para la amabilidad, 94.56% profesionalidad, 92.47% facilidad y rapidez, 91.91% manejo de las informaciones, 92.19% acceso a los servicios, 93.44% tiempo para recibir resultados y el 92.05% higiene y comodidad.





Gráfico 3. Recomendación de los usuarios





### ***Atributos del modelo***

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

Tal como se puede observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 717 Si y 8 No de un total de 1,587 usuarios encuestados, la recomendación es 98.7%(717/717) y 1.3% no lo recomienda.



*Gráfico 4. Satisfacción servicio de consulta externa*

Tal como se observa en el gráfico 4, la satisfacción general de los 194 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 98.60%.





Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como se puede observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 103 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 98.82%.



## *Atributos del modelo*

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



*Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización*

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 306 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 97.78%.



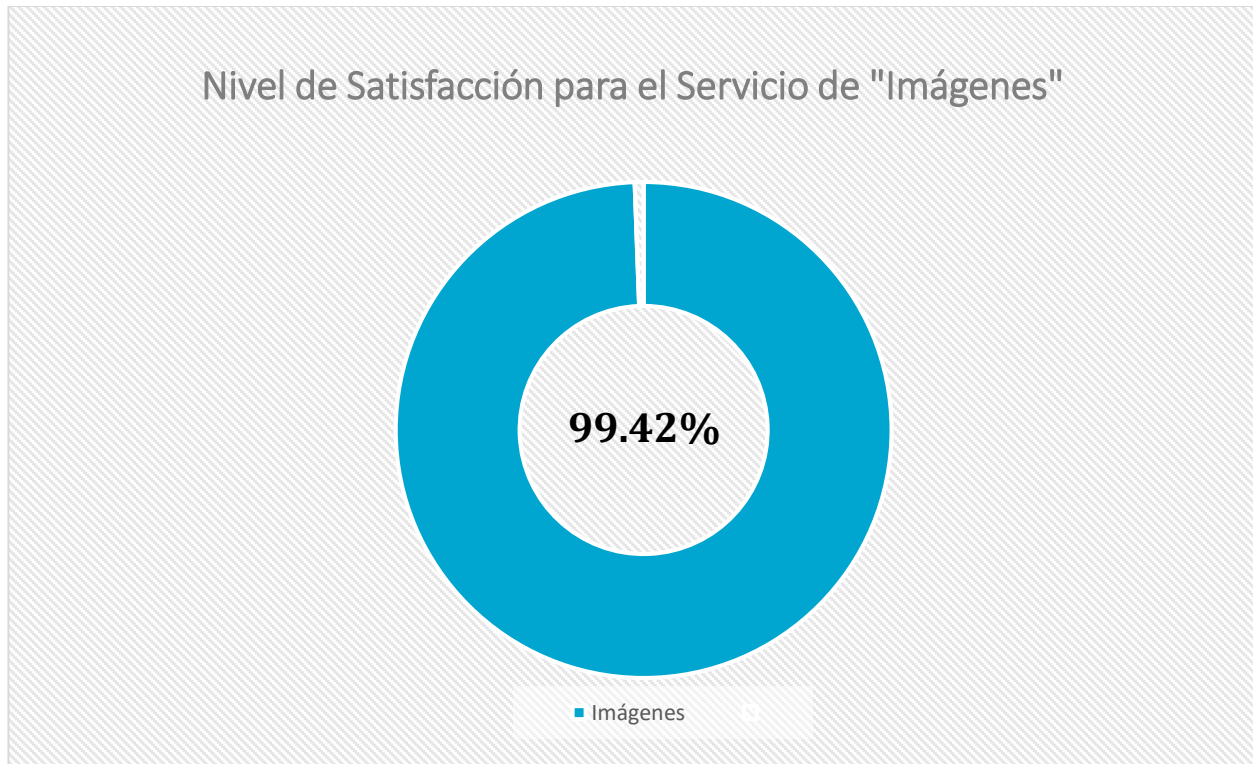


Gráfico 7. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico7, la satisfacción general de los 137 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 99.42%.



## *Atributos del modelo*

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

### **LABORATORIO**



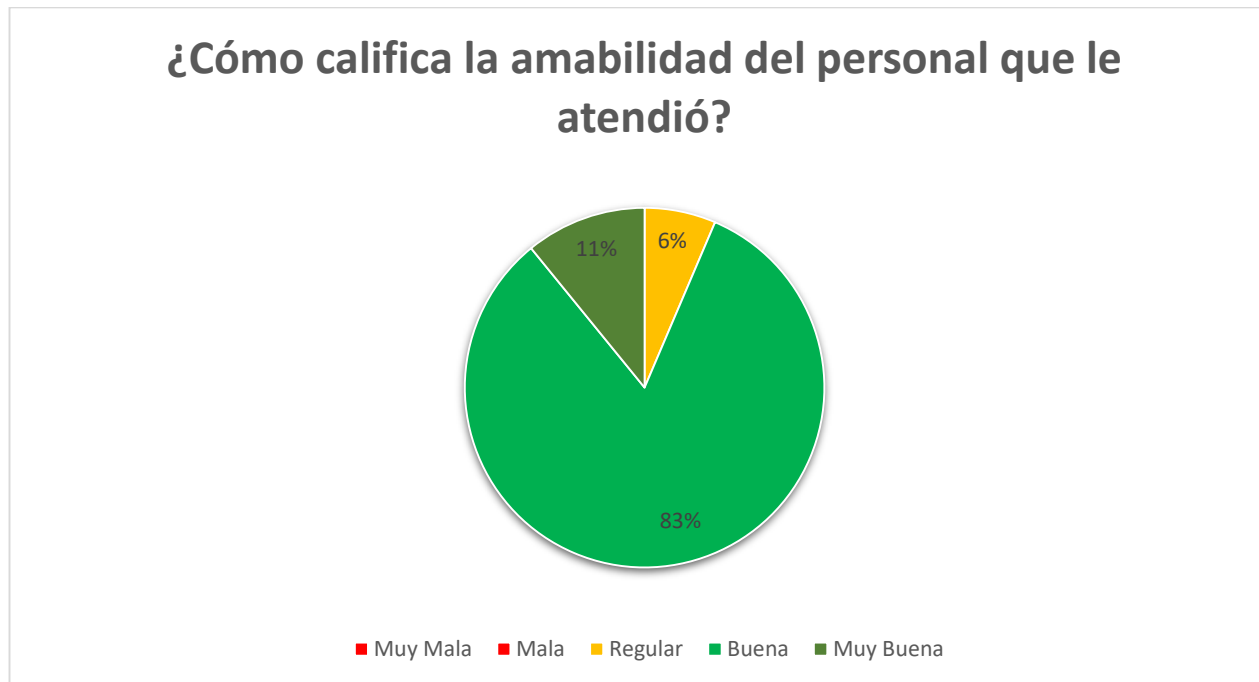
*grafico8. Satisfacción de laboratorio*

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 162 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 98.79%.



## Satisfacción por atributo

### Amabilidad



En el gráfico 9 se puede observar los porcentajes relacionados a la amabilidad donde el 11% representa Muy Bueno, el 83% indica que es Bueno y el 6%Regular, Malo 0% y Muy Malo 0%.



## ***Atributos del modelo***

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

### ***Profesionalidad***



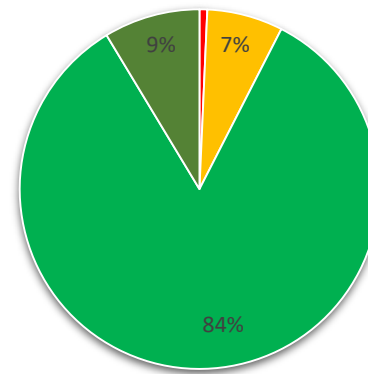
*Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad*

En el gráfico 10 se puede observar los porcentajes relacionados a la profesionalidad donde el 11% representa Muy Bueno, el 84% indica que es Bueno y el 5%Regular, y 0% Malo y el 0% representa el indicador Muy malo.



### Facilidad y Rapidez

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



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

Gráfico 11. Facilidad y Rapidez

En el gráfico 11 se puede observar los porcentajes relacionados a la Facilidad y Rapidez del Servicio donde el 9% representa Muy Bueno, el 84% indica que es Bueno y el 7% Regular, y 0% Muy Malo y el 0% representa que el criterio le pareciera Malo.





## Atributos del modelo

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

### Manejo de la información

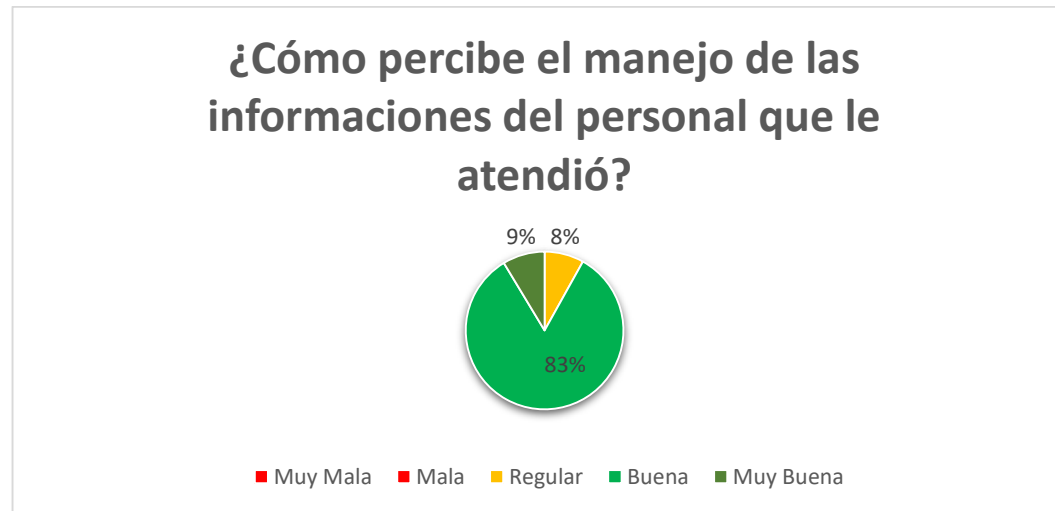


Gráfico 12. Satisfacción del manejo de las informaciones

En el gráfico 12 se puede observar los porcentajes relacionados al Manejo de Información donde el 9% representa Muy Bueno, el 83% indica que es Bueno y el 8% Regular, y 0% Malo y el 0% representa el criterio Muy Malo.



### Accesibilidad

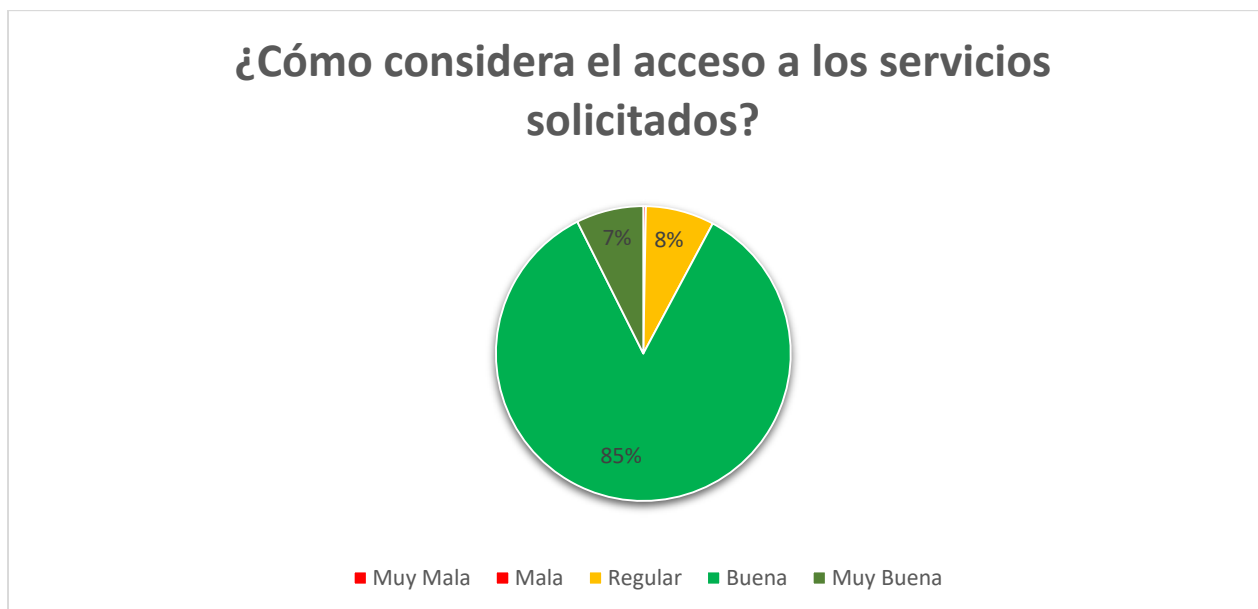


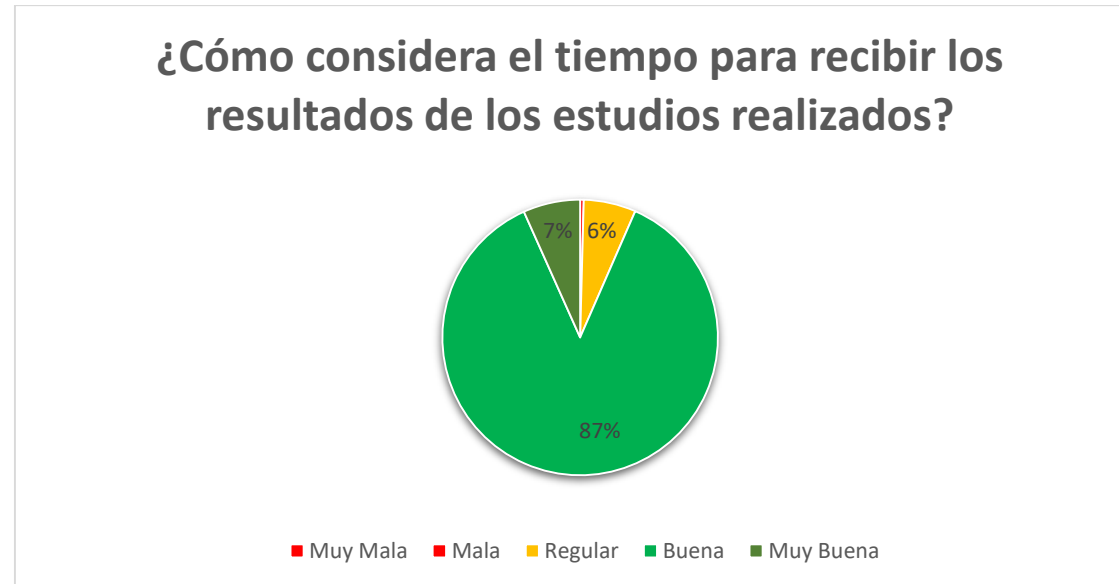
Gráfico 13. Acceso a los servicios.

En el gráfico 13 se puede observar los porcentajes relacionados la Accesibilidad donde el 7% representa Muy Bueno, el 85% indica que es Bueno y el 7% Regular, y 0% Malo y el 0% representa Muy Malo.



## *Atributos del modelo*

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

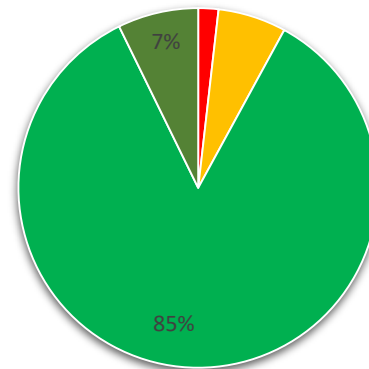


*Gráfico 14. Satisfacción del Tiempo de Respuesta*

En el gráfico 14 se puede observar los porcentajes relacionados al Tiempo de Respuesta donde el 7% representa Muy Bueno, el 87% indica que es Bueno y el 6% Regular, 0% malo y 0% expresó que era Muy Malo.



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



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

Gráfico 15. Higiene y comodidad

En el gráfico 15 se puede observar los porcentajes relacionados a la Higiene y Comodidad donde el 7% representa Muy Bueno, el 85% indica que es Bueno y el 0% Regular, y 0% Malo y el 0% representa Muy Malo.



## Atributos del modelo

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

### Satisfacción General del Servicio

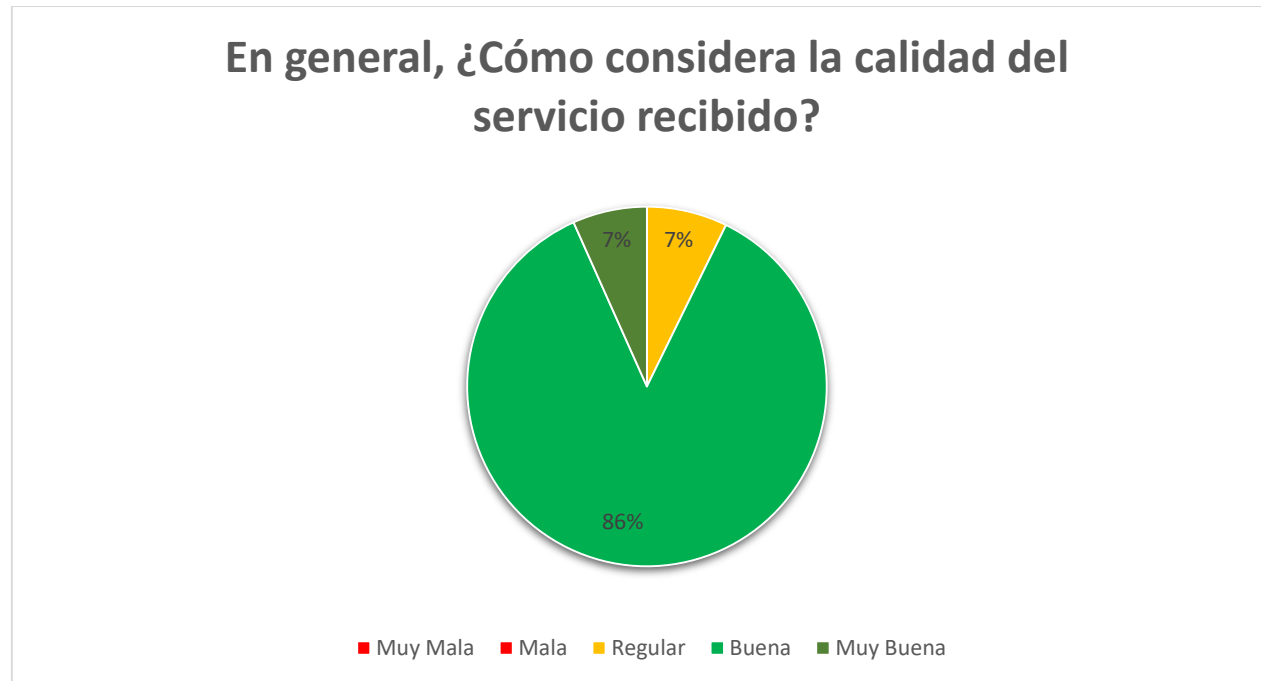


Gráfico 16. Calidad de los Servicios Brindados

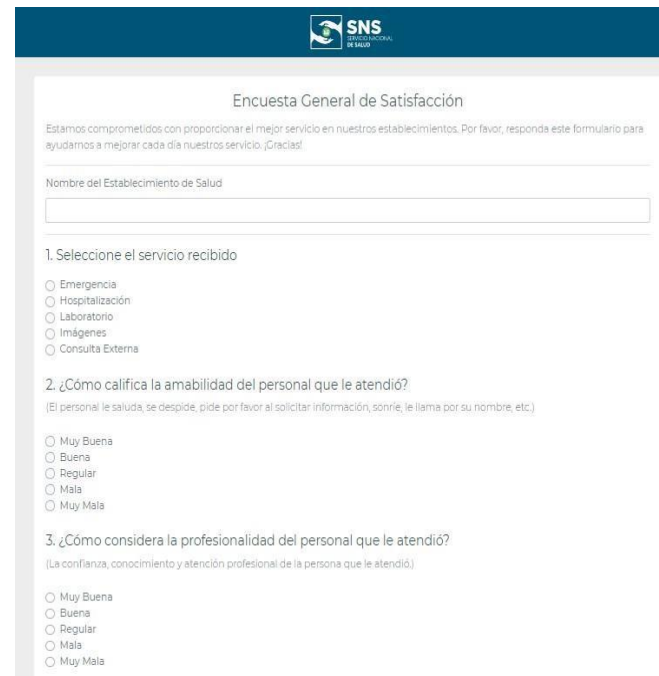
En el gráfico 16 se puede observar los porcentajes relacionados a la Calidad en General donde el 7% representa Muy Bueno, el 86% indica que es Bueno y el 7% Regular, y 0% Muy Malo y el 0% representa Malo.



## Anexos

### Contenido de la encuesta

### Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Hospital Municipal Dr. Rafael Castro



**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





**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



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana  
Hospital Municipal Dr. Rafael Castro

*JULIO-DICIEMBRE 2023*

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





**Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Hospital Municipal Dr. Rafael Castro**

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!





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Hospital Municipal Dr. Rafael Castro

*JULIO-DICIEMBRE 2023*





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana  
Hospital Municipal Dr. Rafael Castro

*JULIO-DICIEMBRE 2023*

