

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



**HOSPITAL MUNICIPAL DR. RAFAEL
CANTISANO ARIAS.**

**SEGUNDO SEMESTRE 2024
julio-diciembre**

Introducción

En esta introducción, exploraremos cómo se mide y evalúa el índice de satisfacción del usuario en el Hospital Municipal Rafael Cantisano Arias, su importancia en la mejora continua de la calidad de atención y cómo los resultados obtenidos pueden guiar decisiones estratégicas para optimizar la experiencia de los pacientes y promover un entorno de salud más satisfactorio y efectivo para la comunidad atendida.

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un indicador crucial para evaluar la calidad y eficacia de la atención médica brindada en nuestro hospital. En el caso específico del Hospital Municipal Rafael Cantisano Arias, comprender y medir el índice de satisfacción del usuario es fundamental para identificar áreas de mejora, fortalezas y oportunidades de crecimiento en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

A través de este índice, se busca no solo conocer la percepción de los usuarios sobre aspectos específicos de la atención médica, sino también detectar posibles deficiencias en los procesos administrativos, tiempos de espera, comunicación médico-paciente y otros factores que influyen en la experiencia del paciente.

El índice de satisfacción del usuario en este hospital no solo refleja la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, sino también su experiencia general durante su estancia, desde la calidad de la atención médica hasta la comodidad de las instalaciones y la amabilidad del personal.

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

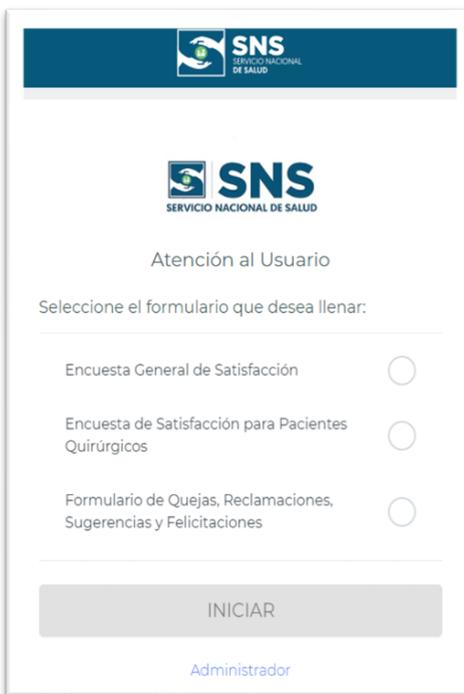


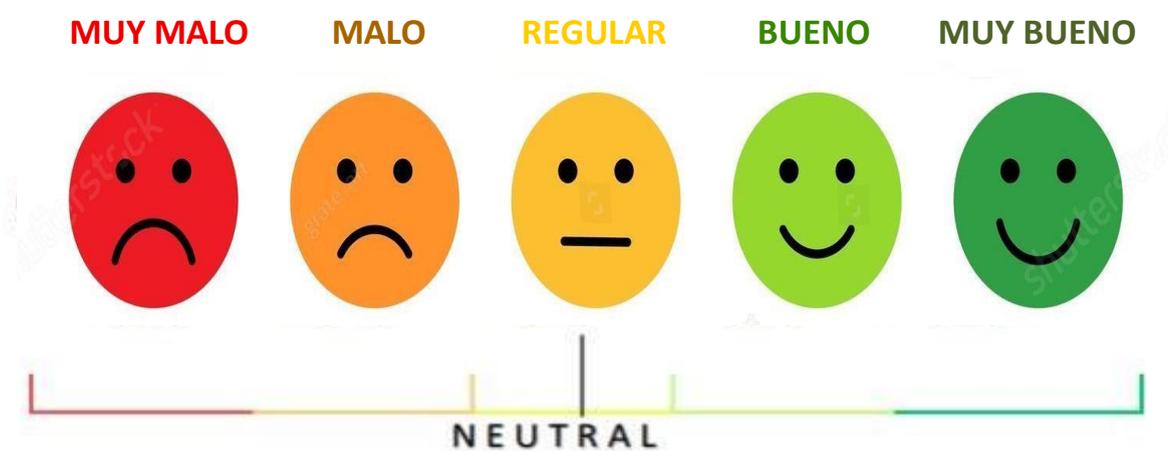
Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., C/Independencia No. 167 El Mamey Los Hidalgos, Puerto Plata; para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Margen de error no mayor a 3 % • Nivel de confianza de 98 %. <p>Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se tomaron los servicios brindados durante el período julio-diciembre2024.</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</p> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 98% p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$ <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 demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="268 1272 1059 1568"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>282</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>273</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>361</td> </tr> <tr> <td>Total de Muestra</td> <td>1405</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicios	Muestra	Hospitalización	39	Imágenes	282	Laboratorio	273	Emergencia	450	Consulta Externa	361	Total de Muestra	1405
Servicios	Muestra														
Hospitalización	39														
Imágenes	282														
Laboratorio	273														
Emergencia	450														
Consulta Externa	361														
Total de Muestra	1405														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 1 de julio hasta el 27 de diciembre del 2024.
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: https://encuesta.sns.gob.do .

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?

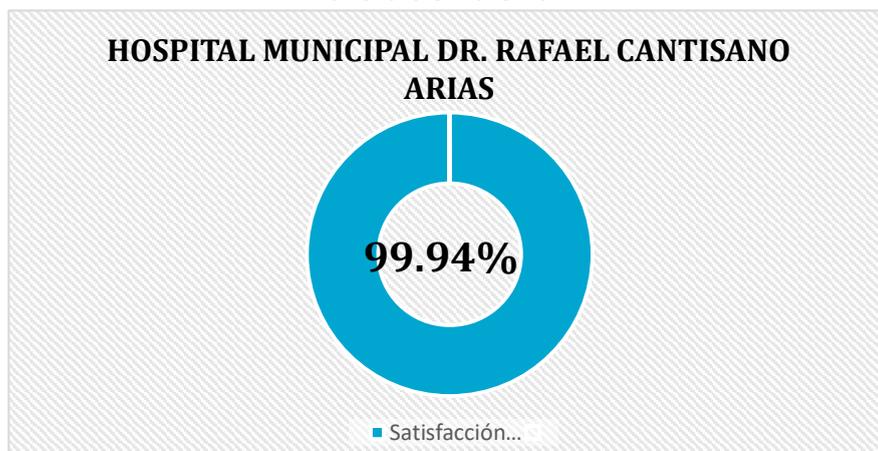
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.



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 99.94 %, 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 **1,405** usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el del Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias.,
Julio-diciembre 2024



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre.

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 cinco dimensiones evaluadas, fue de 99.94%.



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



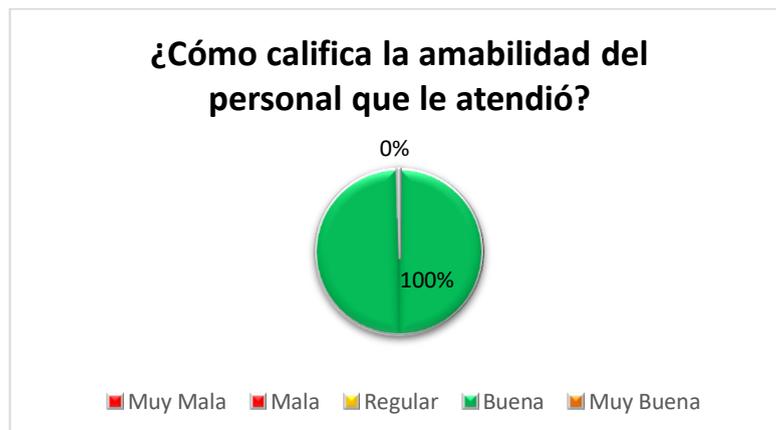
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias.,
Julio-diciembre 2024

Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 100 % (1,405/1,405), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 0. % en regular (0/1405), un 0% (0/1405) en insatisfecho para mala o muy mala.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias.,
Julio-diciembre 2024



PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 99 %, quedando un 1 % en regular.

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

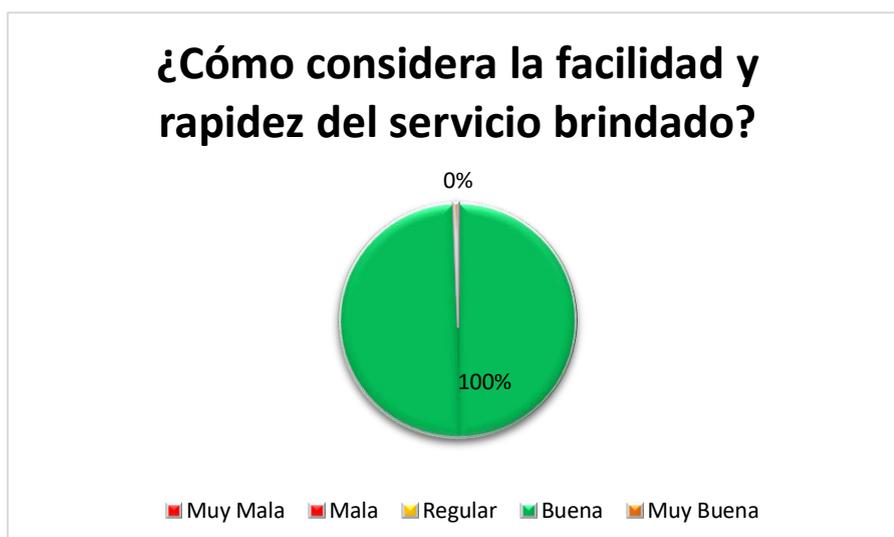


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024

FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 100 % en los servicios prestados, quedando un 0 % en regular y 0 % en insatisfecho para mala o muy mala.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024.



MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 1405 usuarios encuestados, un 100% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 0 % con opinión regular al respecto, finalizando con un 0% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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

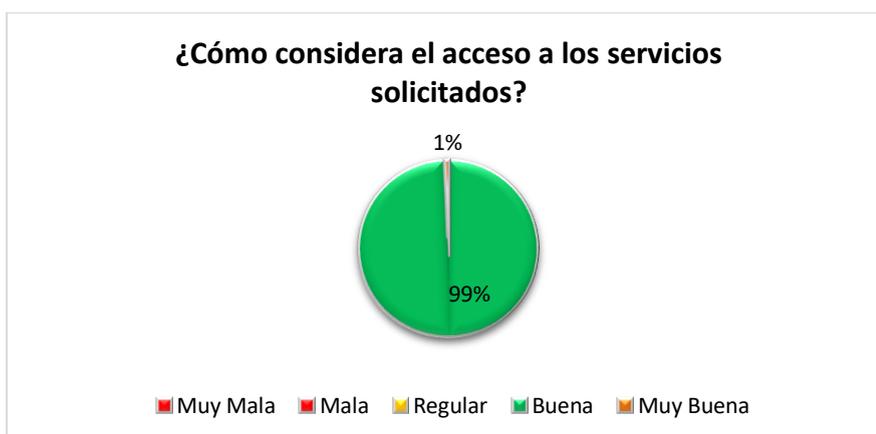


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024

ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 99 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 1 % en regular, un 0 % insatisfecho para una valoración mala o muy mala.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



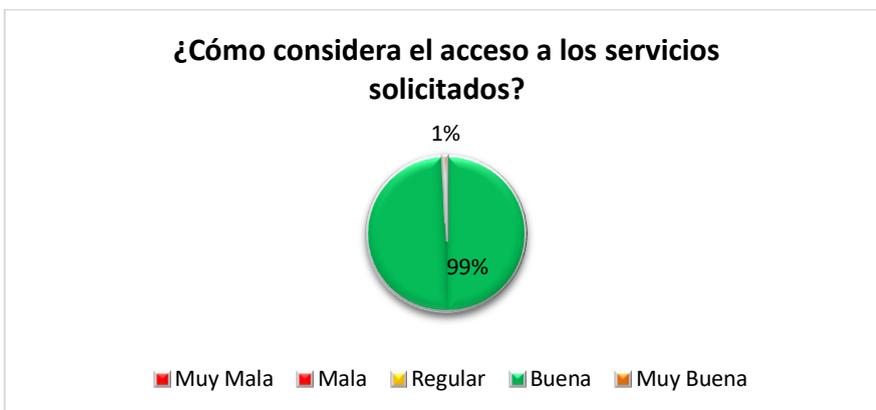
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024



TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 99 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 1% con opinión regular al respecto, un 0 % mala y muy mala.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024

HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 99 % en los servicios prestados, quedando un 1 % en regular, un 0% mala y muy mala.

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



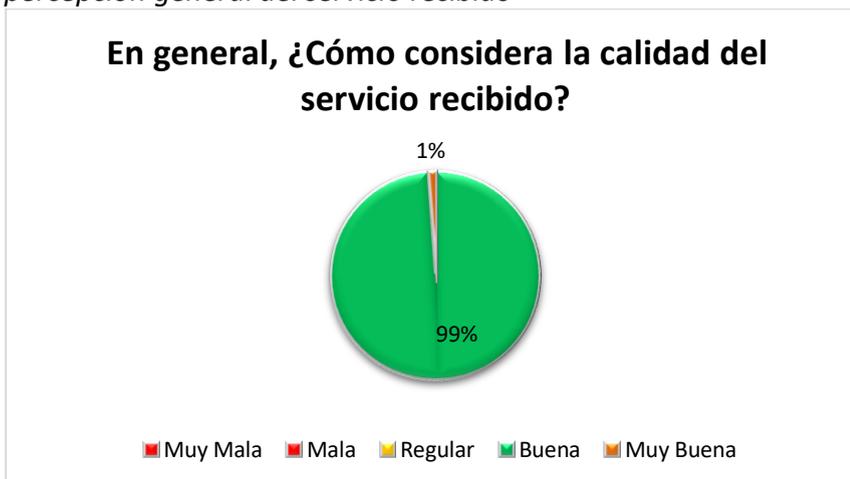
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 1405 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 99% de satisfacción, quedando un 1% con opinión al respecto, un 0 % mala y muy mala.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 100 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

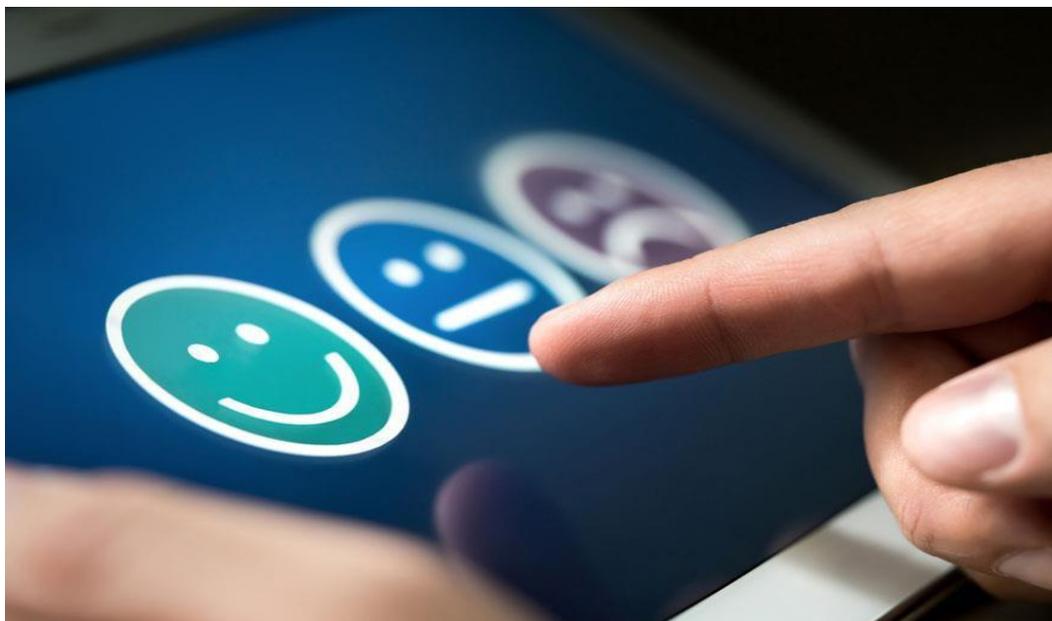
Gráfico número 12: Recomendación del al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024 por parte de los usuarios.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024



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 361 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.86%.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024



2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 450 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.94 %

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 39 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100 %.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024



4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los 282 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.96 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024

LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 273 usuarios del servicio de laboratorio fue del 100%, 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 Dr. Rafael Cantisano Arias., Julio-diciembre 2024.



Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo julio-diciembre del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Municipal Dr. Rafael Cantisano Arias., se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Fiabilidad	Revisar y efficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	Enero-2025	Junio-2025	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad



ANEXOS



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



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 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.)

- 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?

- 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!



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

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

