

# INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

ENERO – JUNIO 2024



HOSPITAL  
**MUNICIPAL LAS MATAS  
DE SANTA CRUZ**

## **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 Municipal Las Matas de Santa Cruz.

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 Las Matas de Santa Cruz aplica encuestas diarias 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 (PC, y tableta). 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 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

The screenshot shows the user interface for the 'Atención al Usuario' platform. At the top, there is a dark blue header with the SNS logo and the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. Below this, the main content area is white and features the SNS logo again, followed by the title 'Atención al Usuario'. Underneath, it prompts the user to 'Seleccione el formulario que desea llenar:'. There are three radio button options: 'Encuesta General de Satisfacción', 'Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos', and 'Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones'. At the bottom of the interface, there is a grey button labeled 'INICIAR' and a blue link labeled 'Administrador'.

### **Ficha Técnica**

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: ENERO – JUNIO 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="871 671 1523 1134"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>1701</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>924</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>567</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>537</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>1624</td> </tr> <tr> <td><b>Total de muestras</b></td> <td><b>5353</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	1701	Emergencia	924	Hospitalización	567	Imágenes	537	Laboratorio	1624	<b>Total de muestras</b>	<b>5353</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	1701														
Emergencia	924														
Hospitalización	567														
Imágenes	537														
Laboratorio	1624														
<b>Total de muestras</b>	<b>5353</b>														

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, C/ Antonio Estévez S/N, Las Matas de Santa cruz, Montecristi. 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 homogenizar lo más posible la muestra.
--------	---

**Nota:** Siendo un Hospital Municipal, nos corresponde realizar 230 encuestas mensuales, pero debido al incremento de usuarios por remozamientos de algunos centros cercanos al municipio el resultado de la muestra ha sido más amplio.

Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó con 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 Enero–junio 2024, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $= \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2 * Muestra}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
---------	---

Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde ENERO - JUNIO 2024.
Actualización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.  Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do/public/formulario/1">https://encuesta.sns.gob.do/public/formulario/1</a>

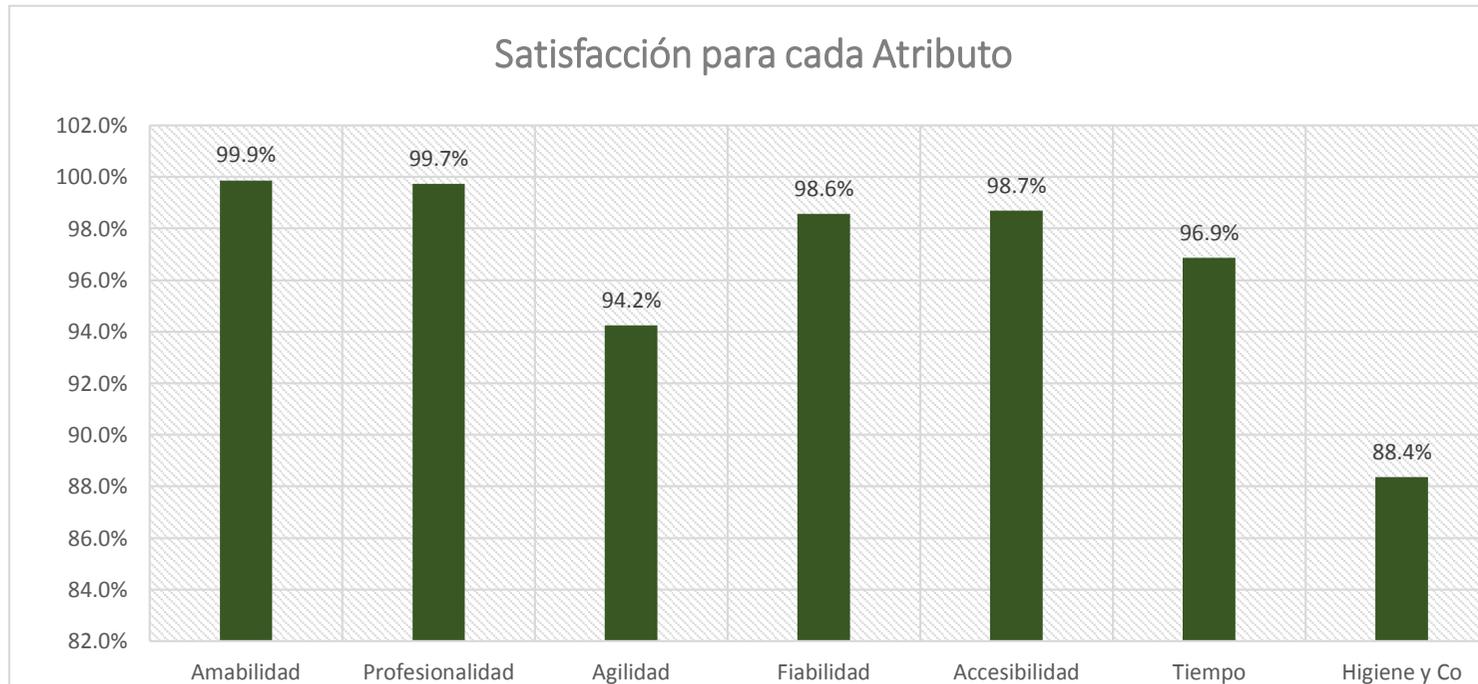
### **Dimensiones del modelo**

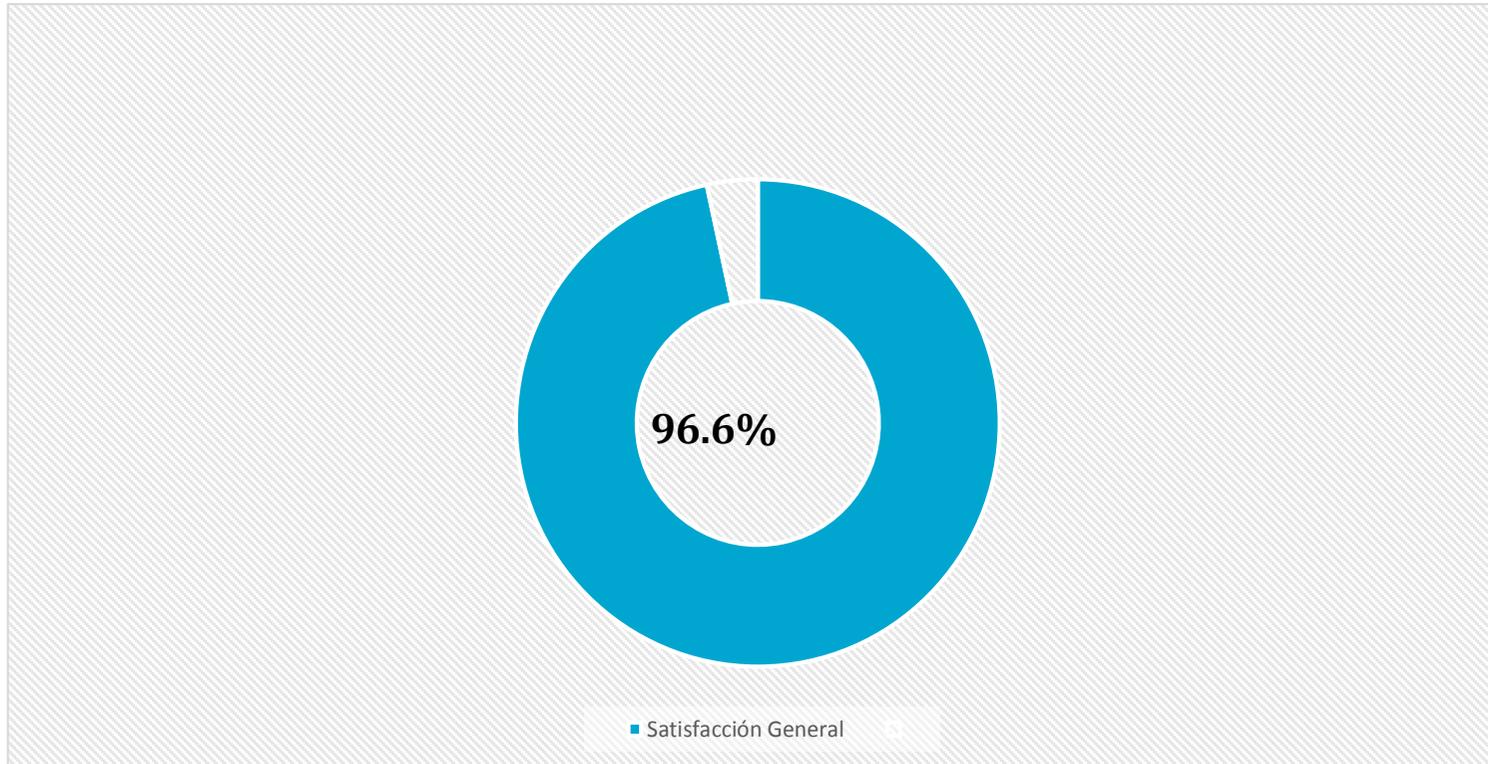
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las información/ Fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

## INDICE DE SATISFACCION GENERAL

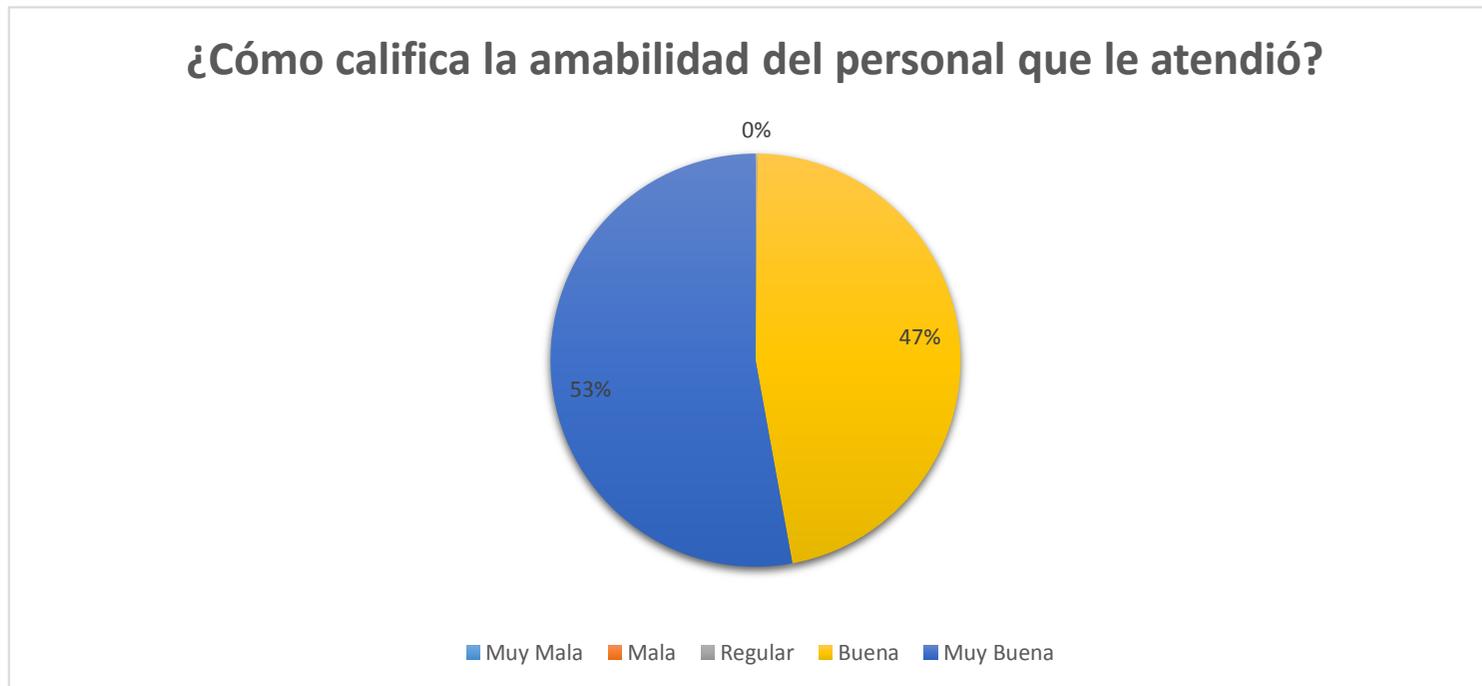
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de **5353** usuarios del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, distribuidas entre los servicios Consulta externa, emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.





Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los encuestados es de 96.6%. La dimensión con menor valoración de la satisfacción resultante es la higiene con un 88.4 % Las dimensiones restantes obtuvieron un nivel de satisfacción superior al 95% respectivamente.

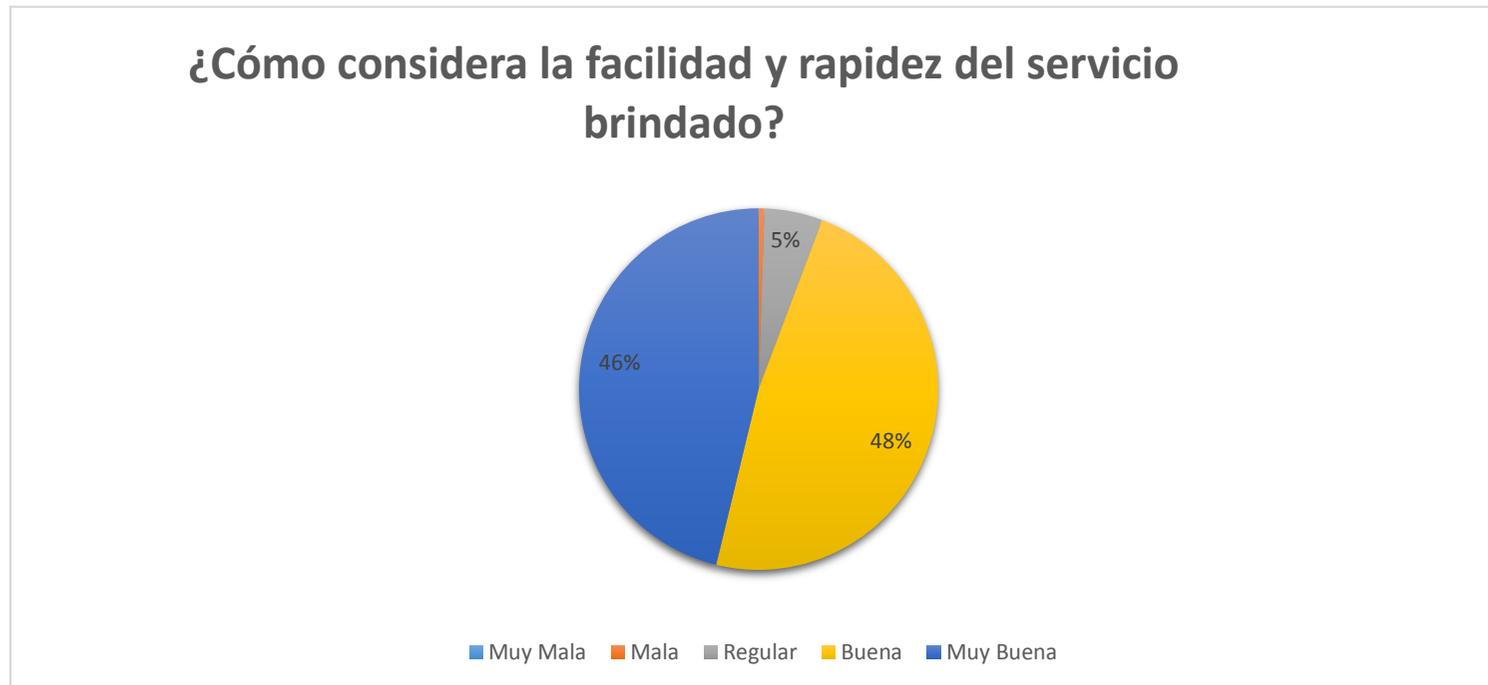
**Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)**



**Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)**



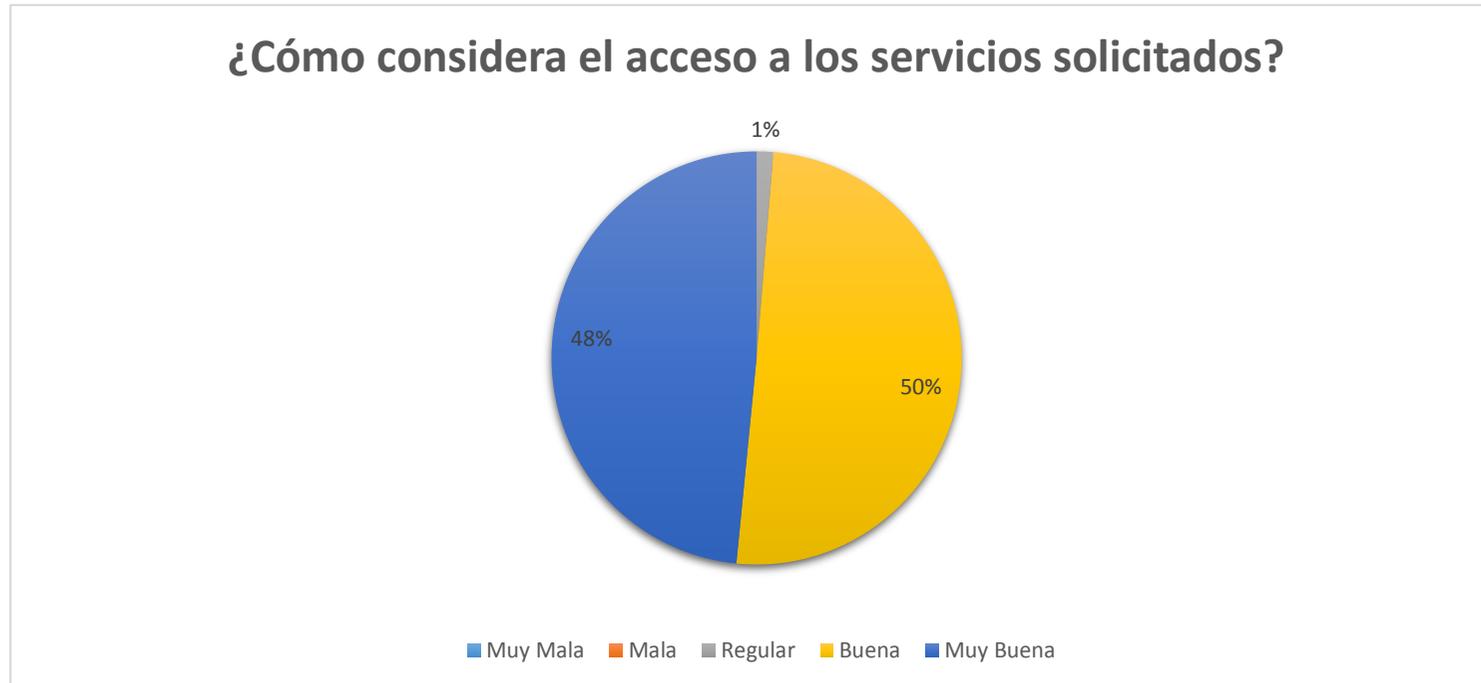
**Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada)**



**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)**



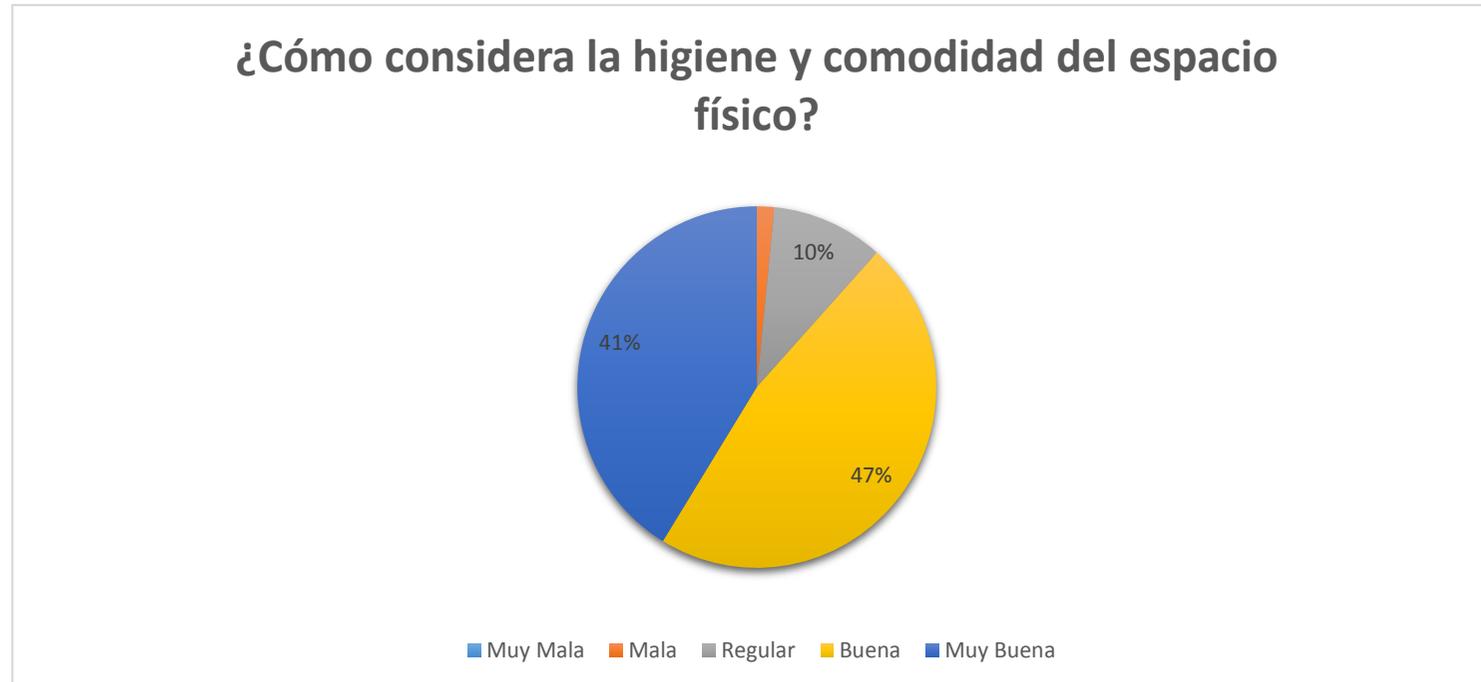
### ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



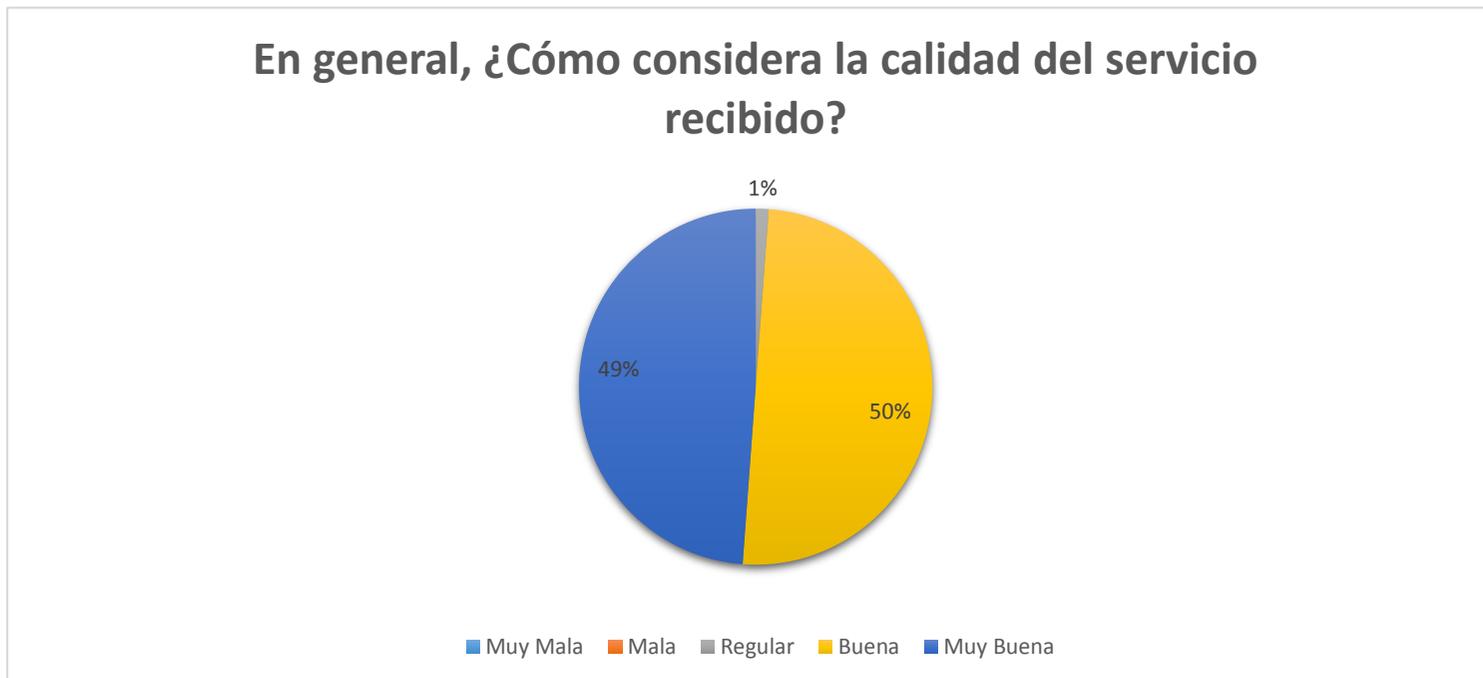
**Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**



**¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)?**

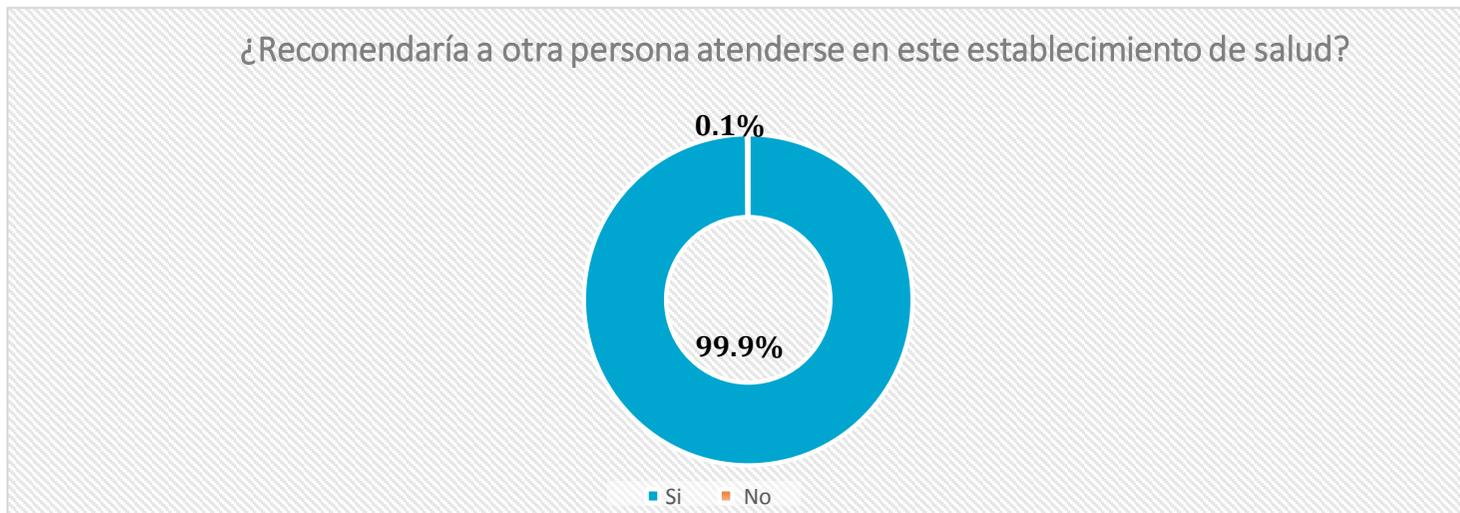


**¿En general, Cómo considera la calidad del servicio recibido?**



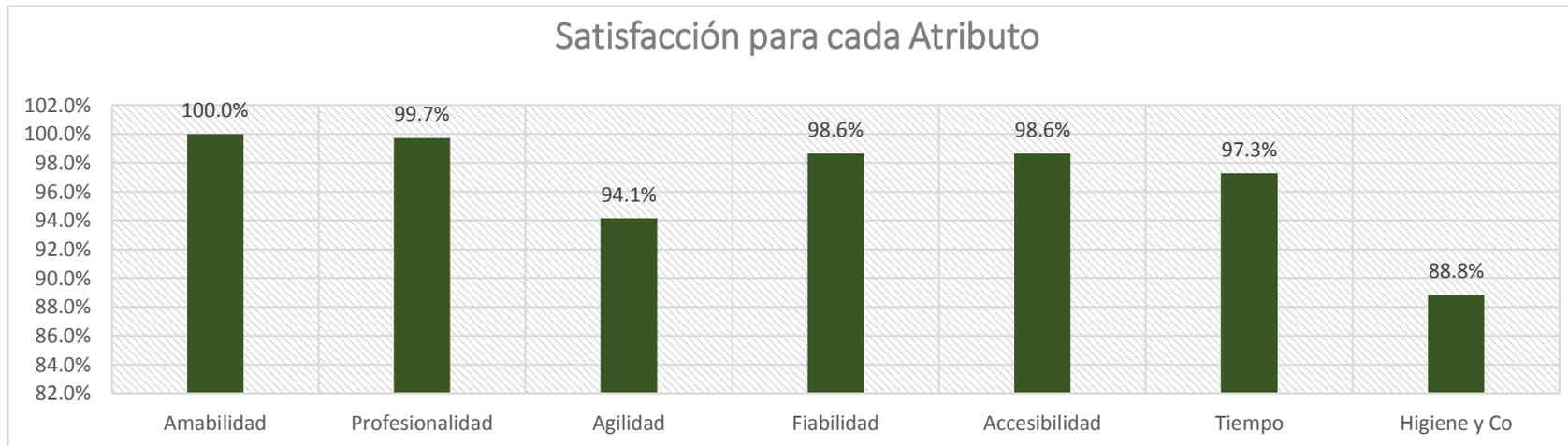
### ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	934	99.9%
NO	2	0.1%



Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, en el periodo de enero - junio 2024 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 96.6%

### Consolidado nivel de satisfacción por área de servicios



Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo enero-junio del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, tomando en cuenta que nuestro índice de satisfacción más bajo es el de higiene y comodidad del espacio físico presentamos el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimension	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Solicitud de más personal de consejería	Higiene y comodidad del espacio físico	Gestionar nombramientos de personal de limpieza para complementar el trabajo realizado por las conserjes actuales y así continuar mejorando el servicio.	Enero-24	jun-24	Dirección RRHH Atención al usuario.



## Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

### 1. Seleccione el servicio solicitado

- 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.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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

(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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

(La facilidad de acceso a los servicios requeridos, facilidad con que consiguió la cita, etc.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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

(La entrega de los resultados de laboratorio, imágenes, etc.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Si | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

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

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

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

(Sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Buena | <input type="radio"/> Mala      |
| <input type="radio"/> Buena     | <input type="radio"/> Muy Mala  |
| <input type="radio"/> Regular   | <input type="radio"/> No aplica |

### 11. Sexo

- |                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Femenino | <input type="radio"/> Masculino |
|--------------------------------|---------------------------------|

**¡Su opinión es importante para nosotros!**

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio



**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](#)

© 2024 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.