

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

Enero- Junio 2024



HOSPITAL  
**PROVINCIAL**  
**DR. RAFAEL J. MAÑÓN**

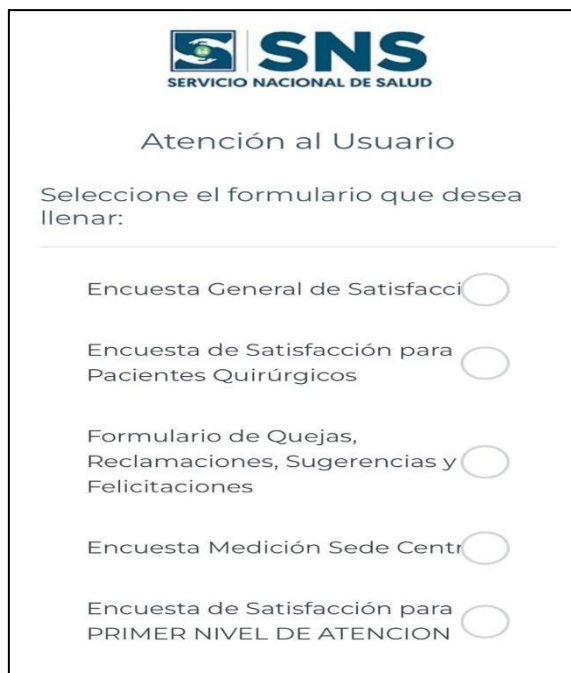
## Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los ciudadanos y/o usuarios expresar su satisfacción con la finalidad de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez Y orientados a satisfacer la más altas expectativas de los ciudadanos, evaluando los servicios los cuales representan la mayor demanda por parte de los usuarios del hospital Dr. Rafael J Mañón.

Las encuestas son aplicadas de manera digital, mediante la formulación de un cuestionario generado en línea mediante la plataforma de atención al usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el servicio nacional de salud junto al banco interamericano de desarrollo (BID) las cual nos permite general los reportes y recopilar la información de manera rápida y eficiente, y manteniendo los datos de encuestas anteriores para futuras consultas.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a la 7 Dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.



**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
- Encuesta Medición Sede Central
- Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

1ra imagen de la plataforma de atención al usuario SNS.

## Ficha Técnica

Universo	<p>Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias del Hospital Dr. Rafael J Mañón. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Enero – Junio 2024 hubo un total de 2930 encuestas distribuidas en las diferentes áreas, la muestra sería la siguiente.</p> <table border="1" data-bbox="768 646 1520 1003"><thead><tr><th>Servicios</th><th>Muestras</th></tr></thead><tbody><tr><td>Consultas Externas.</td><td>977</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>326</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>268</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>579</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>780</td></tr><tr><td>Total</td><td>2930</td></tr></tbody></table>	Servicios	Muestras	Consultas Externas.	977	Emergencia	326	Hospitalización	268	Imágenes	579	Laboratorio	780	Total	2930
Servicios	Muestras														
Consultas Externas.	977														
Emergencia	326														
Hospitalización	268														
Imágenes	579														
Laboratorio	780														
Total	2930														

<p>Ámbito</p>	<p>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>
<p>Muestra</p>	<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 3%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 97%.</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 el primer 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>
	$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>



Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (de lunes a viernes), desde el 02 de Enero 2024 hasta el 27 de Junio 2024.
Realización	Las encuestas son 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">https://encuesta.sns.gob.do</a>



### Dimensiones del modelo

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación (Carteles, señalizaciones). <b><i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i></b>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable; dando las informaciones de lugar a los pacientes que lo necesitan. <b><i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i></b>
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio más rápido. Creando así la entrega de resultados de análisis vía correo para mayor facilidad de los usuarios y mejorar el tiempo de espera. <b><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b> <b><i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i></b>
Profesionalidad/confianza	Brindar la mejor atención y con el mejor desempeño de palabras para que los usuarios puedan entender lo que se le explica de manera profesional y eficaz. <b><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b>
Empatía/accesibilidad	Brindar soluciones de manera eficaz con la mayor sencillez y claridad a nuestros usuarios. <b><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b> <b><i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></b>

### Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,930 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

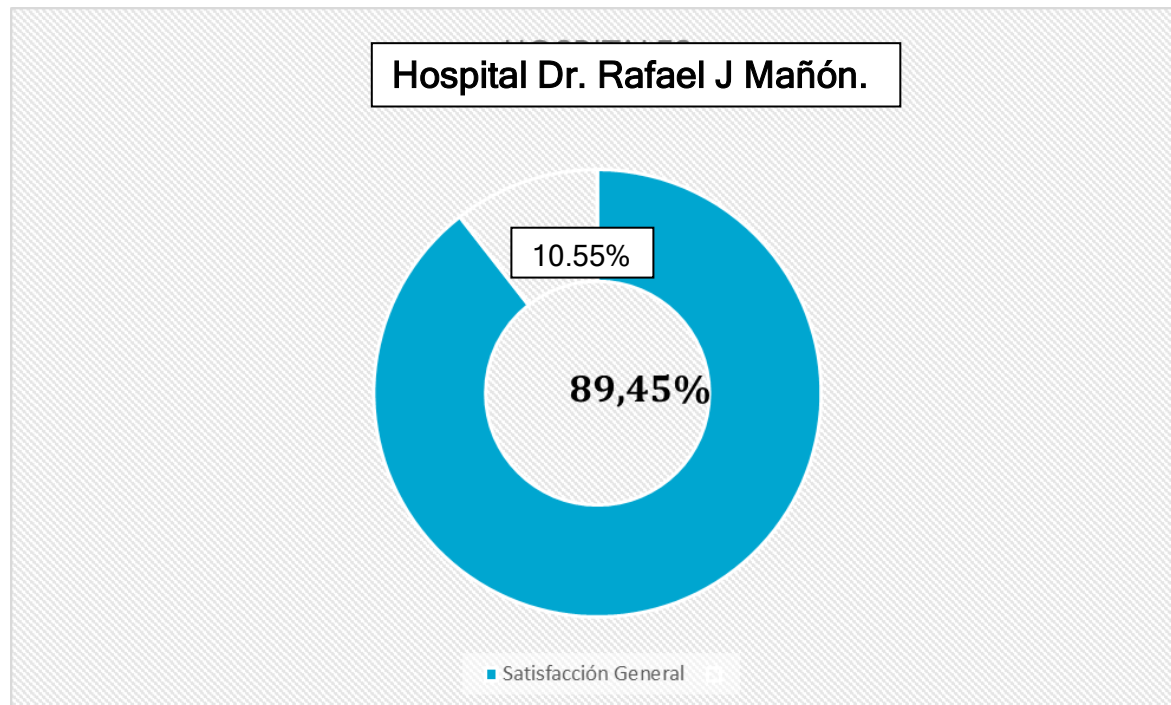
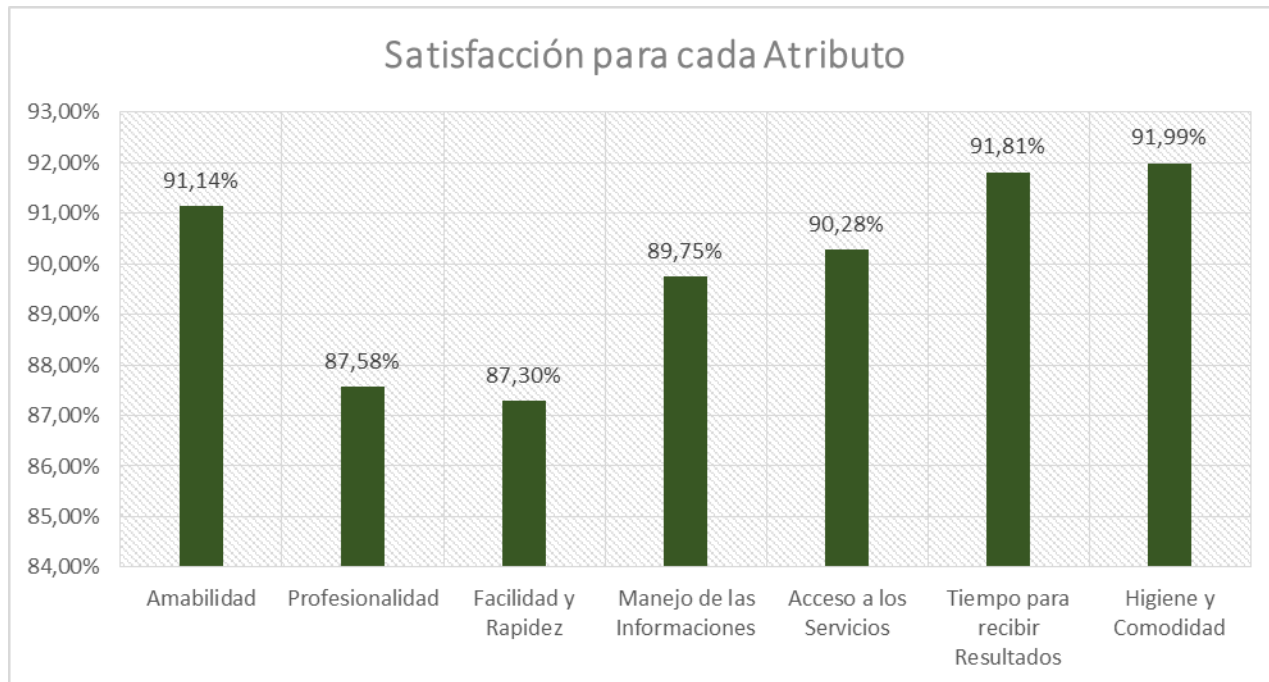


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 89.45% 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 2,930 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

### Índice de Satisfacción General

Los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2930 usuarios del Hospital Dr. Rafael J. Mañón. Distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio. Dando así una satisfacción general por atributos; ver anexo.



La satisfacción general por atributos de **Índice de satisfacción general de los usuarios es de un 90%** en promedio; En el intervalo dado de Enero hasta el mes de Junio del año 2024.



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



Gráfico 3. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 2,930 usuarios encuestados, la recomendación es de 97.9%

Consulta externa.



Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 977 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 86.87%.

### EMERGENCIA

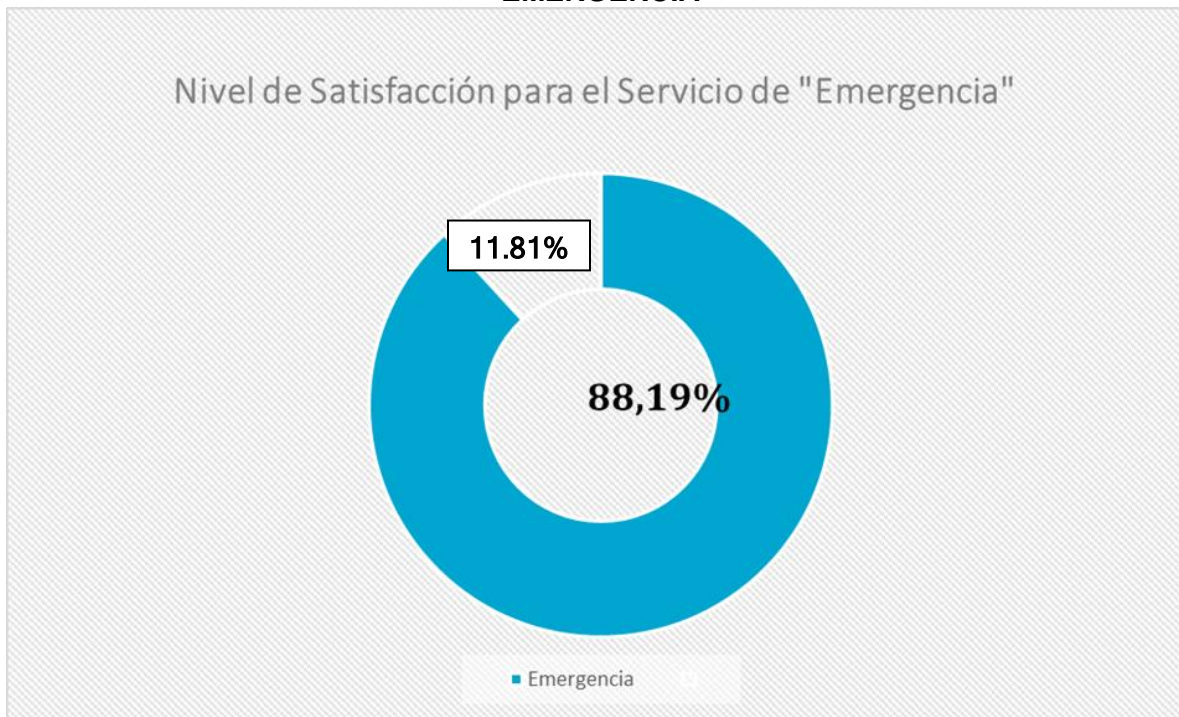


Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 326 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 88.19%

### HOSPITALIZACIÓN



**Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización**

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 268 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 81.93%.

## IMAGENES

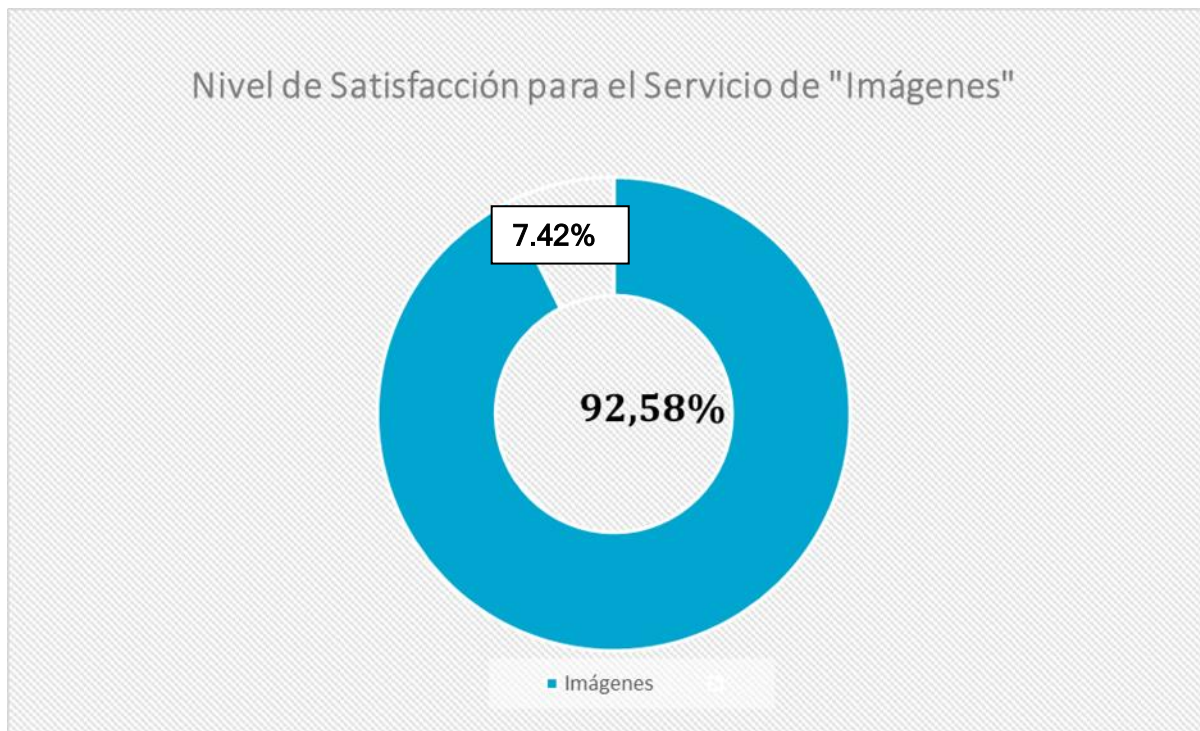


Gráfico 6. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 579 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 92.58%.

### LABORATORIO



Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 780 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 91.58%

**Satisfacción por atributo**

Amabilidad

**¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?**

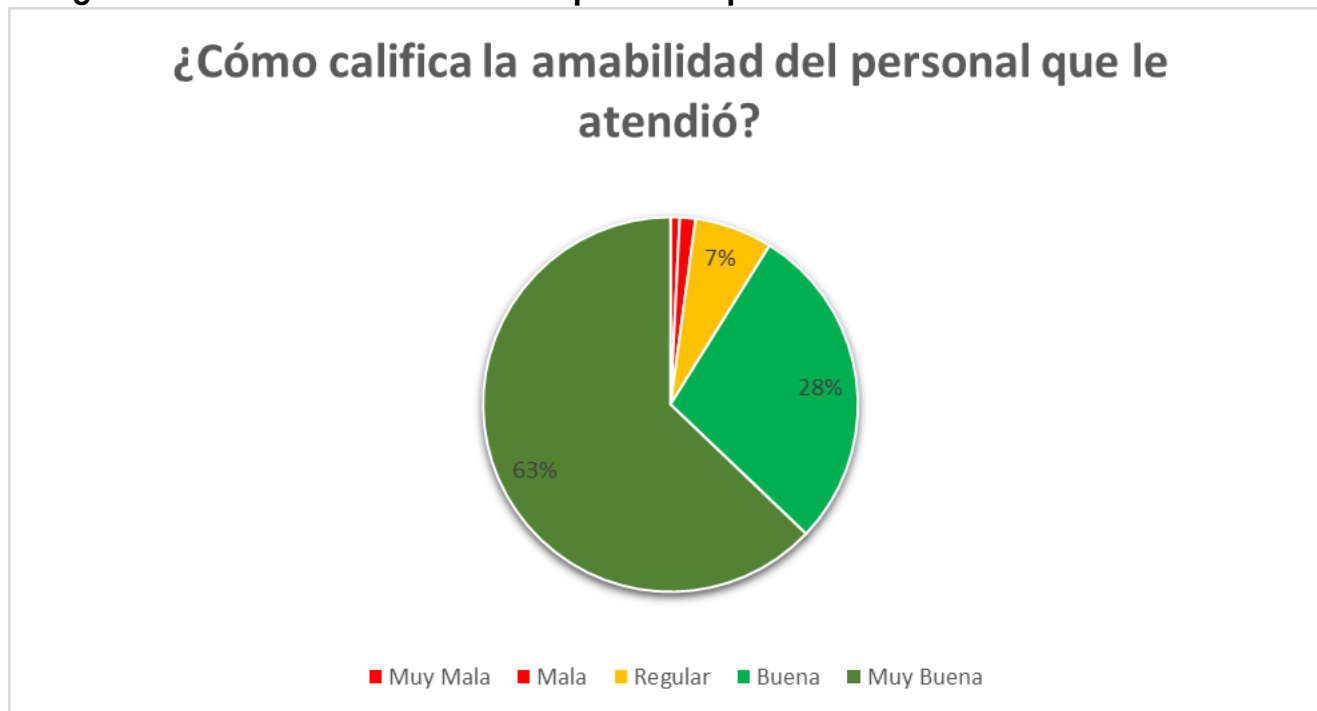


Gráfico 9. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción de la amabilidad a los servicios prestados es de un 91.%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 7% en regular, un 2% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción de la profesionalidad a los servicios prestados es de un 87.%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 10% en regular, un 3% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.



¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

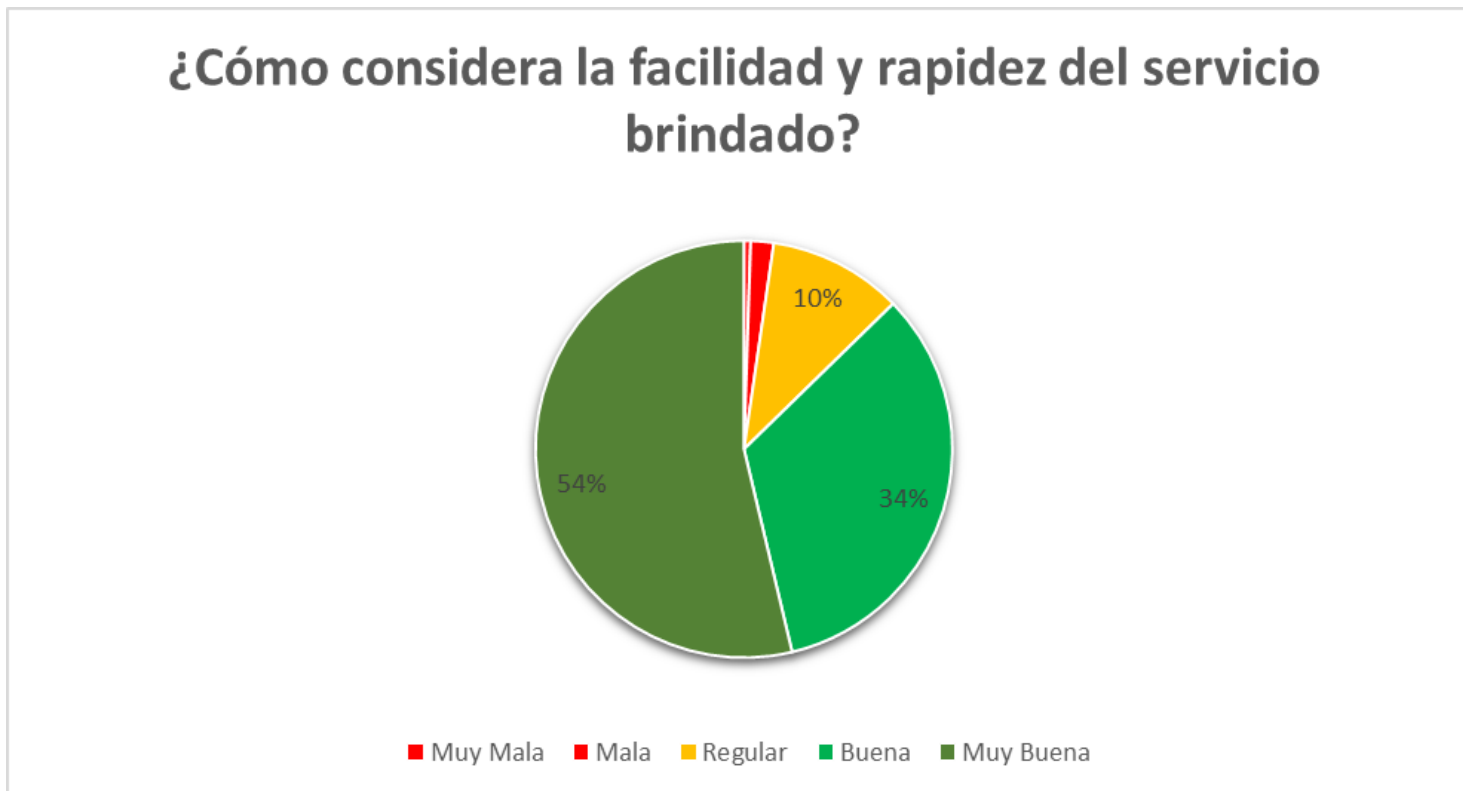


Gráfico 11. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 1, la satisfacción de las facilidades y rapidez a los servicios prestados es de un 88. %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 10% en regular, un 2% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

**¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?**

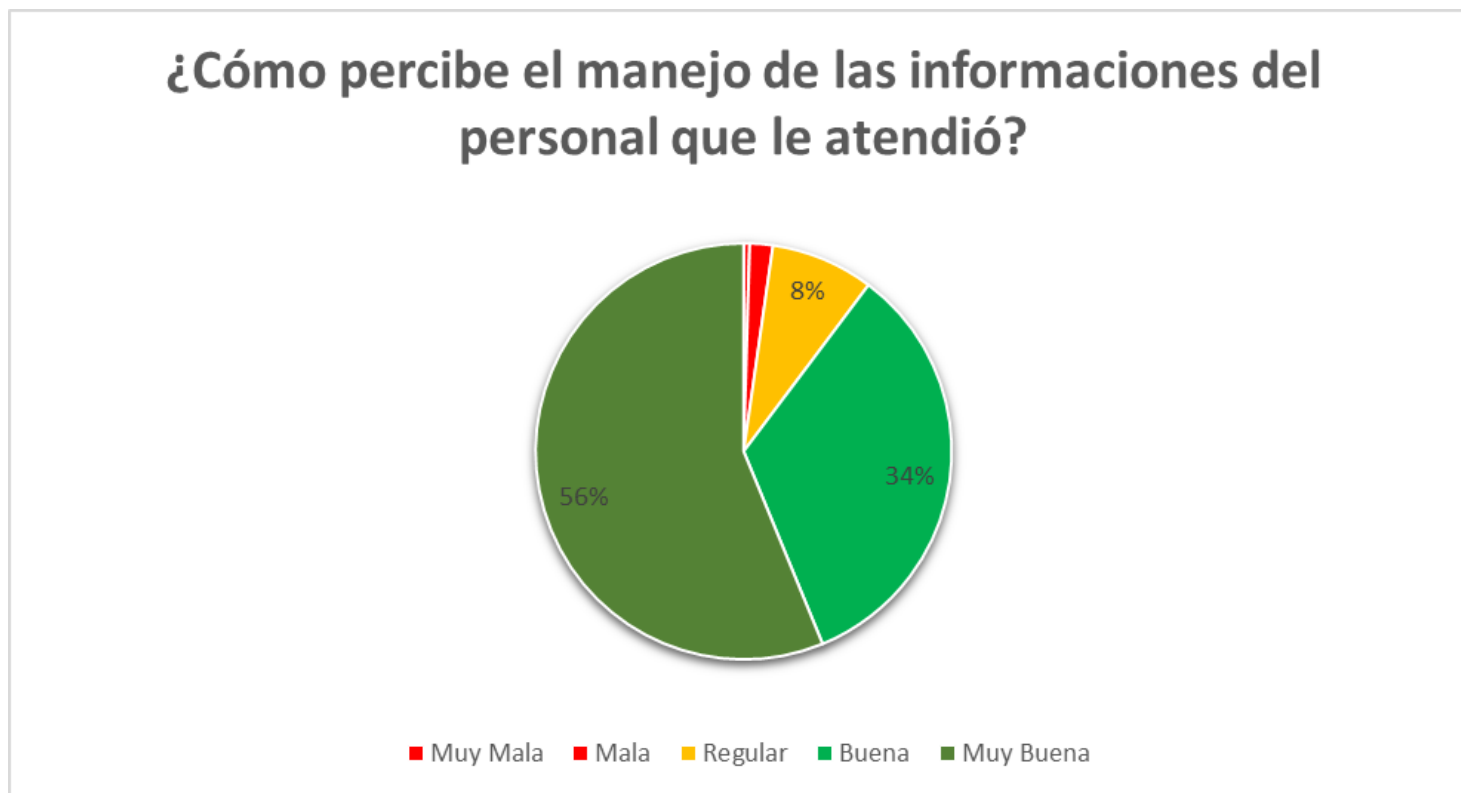


Gráfico 12. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción de las manejo de las informaciones a los servicios prestados es de un 90.%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 8% en regular , un 2% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

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

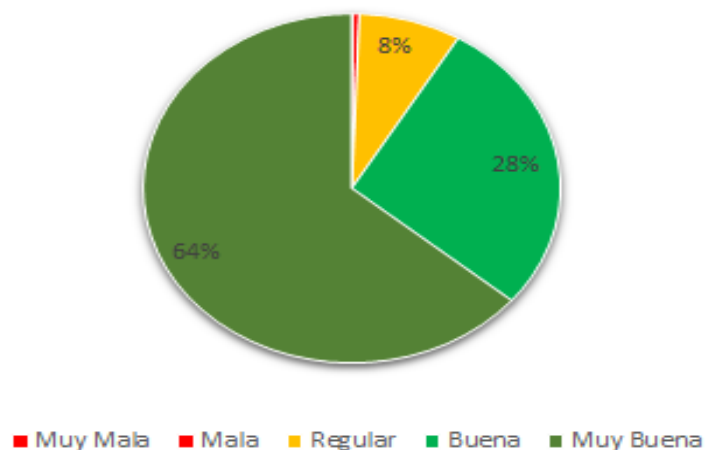


Gráfico 13. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción de la acceso a los servicios prestados es de un 92.%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 8% en regular , un 0% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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

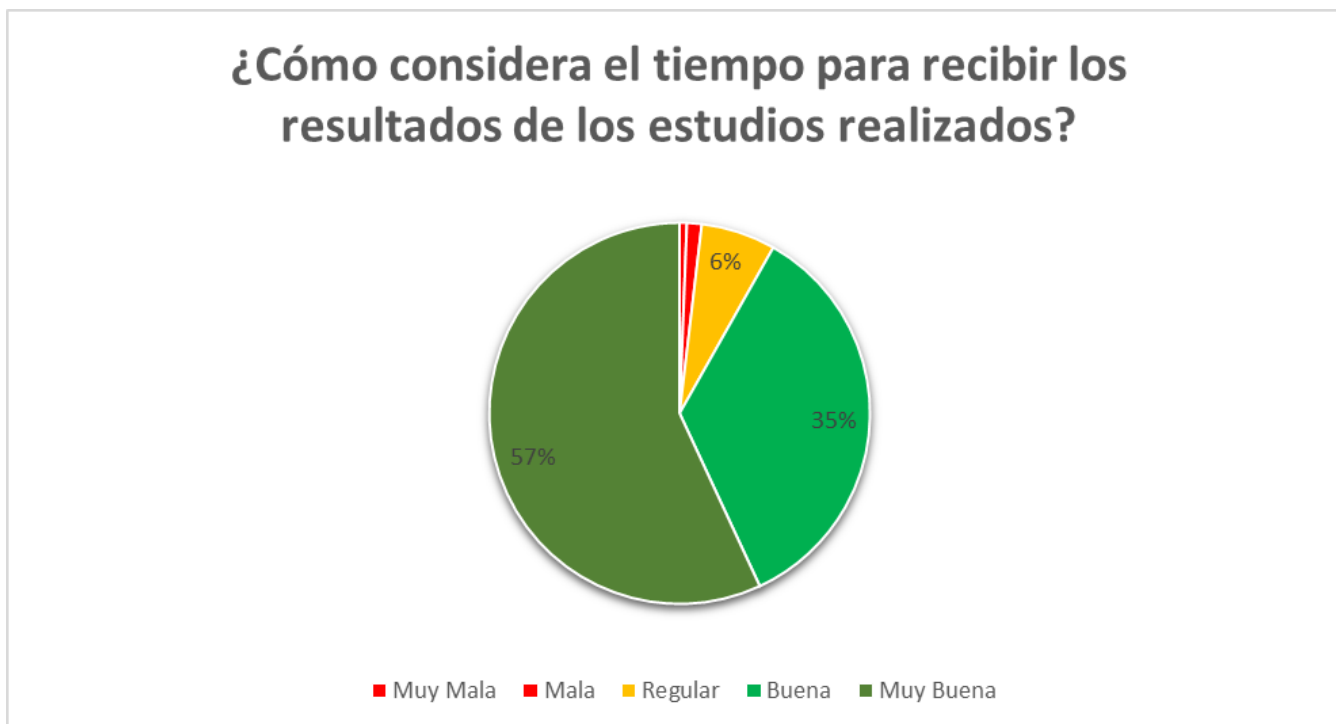


Gráfico 14. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el grafico 14 la satisfacción del tiempo para recibir los servicios prestados es de un 92.%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 6% en regular , un 2% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

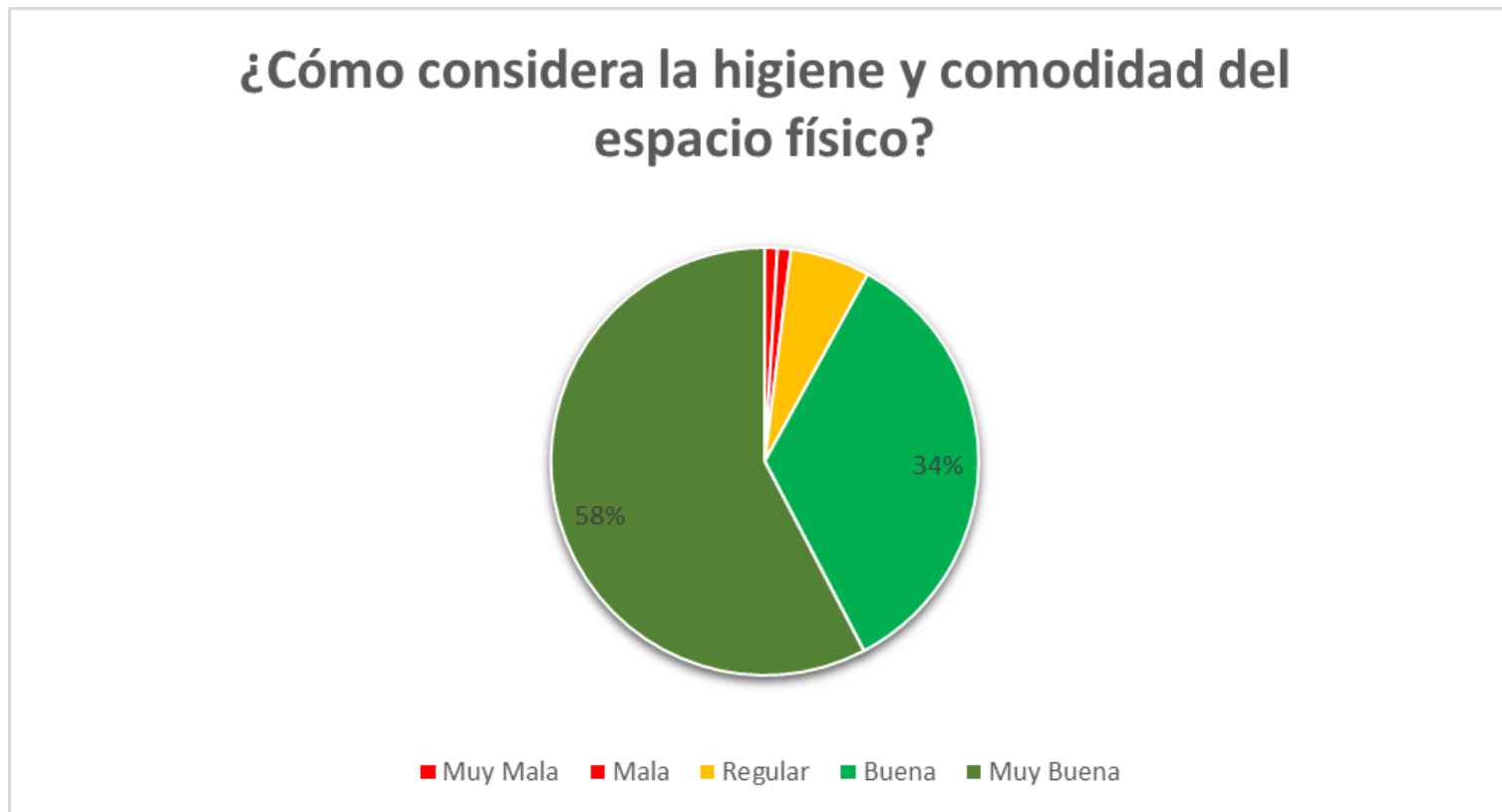
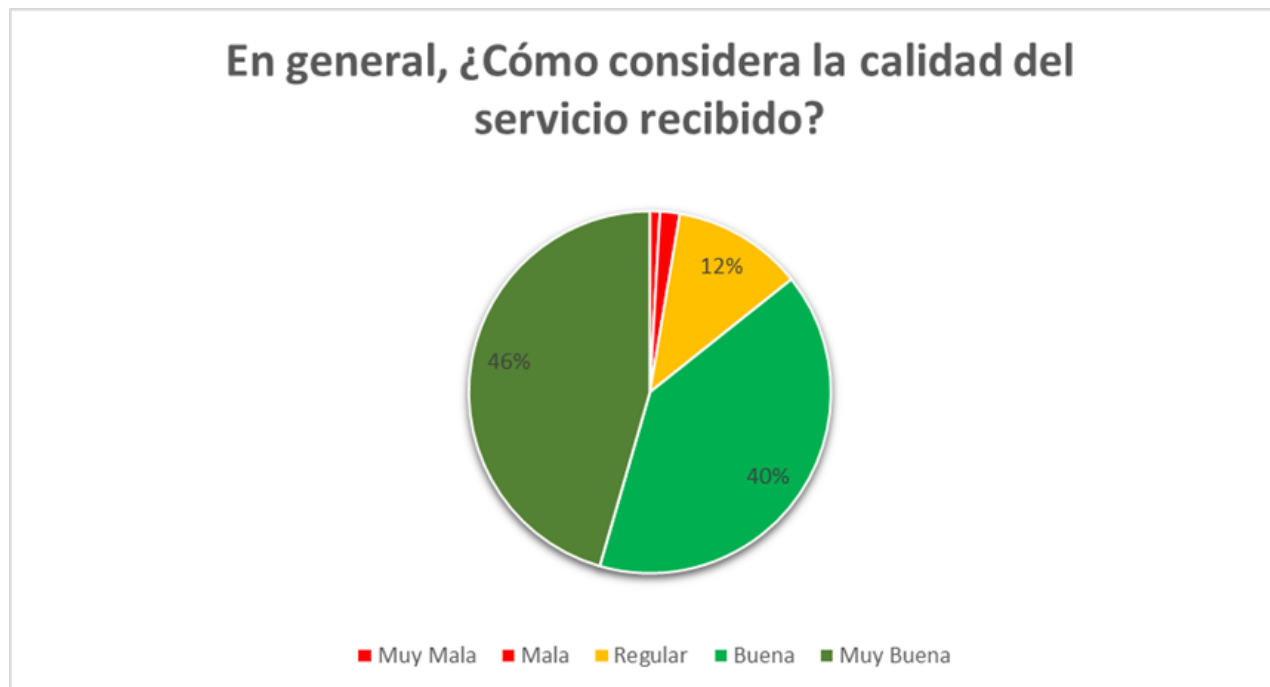


Gráfico 15. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción de la higiene y comodidad a los servicios prestados es de un 92.%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 6% en regular, un 2% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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



Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y Hospitalización en el Hospital Dr. Rafael J mañón, 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 98%



### 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!

[Encuesta](#)

[Cerrar Todo](#)

[Ir al inicio](#)



Servicio Provincial de Salud (SESA)

Av. Leopoldo Torres Ríos, Ciudad Autónoma de Rosario, Santa Fe, Argentina, S.F.

Tel: 0341-221-2622 | [info@rosario.gov.ar](mailto:info@rosario.gov.ar)

Teléfono de paz | Política de Privacidad

© 2023 - Todos los derechos reservados. República Argentina.