



**CENTRO  
CARDIONEURO OFTALMOLÓGICO  
Y TRASPLANTE (CECANOT)**

**Informe de resultado de la  
encuesta de satisfacción ciudadana  
de los servicios**

**Primer semestre 2024  
Enero - Junio**

**Santo Domingo, D.N  
28/06/2024**

## 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 Centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT).

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, CECANOT 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 (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 7 dimensiones. Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda de CECANOT, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Servicios Encuestado	Muestra
Consulta Externa	400
Emergencia	100
Hospitalización	80
Imágenes	141
Laboratorio	211
<b>TOTAL</b>	<b>932</b>

## FICHA TÉCNICA

Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del **Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT)**, Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el primer semestre enero-junio 2024, la muestra sería la siguiente:

- **Ámbito**

Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del **Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT)**, ubicado en Calle Federico Velásquez esquina Federico Bermúdez, María Auxiliadora, Santo Domingo. 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.

- **Muestreo**

El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:

- *Un margen de error no mayor a 5%.*
- *Un nivel de confianza de un 95%.*

Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de enero - junio 2024.

Utilizando la siguiente fórmula para calcular la muestra ajustada:

$$Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$$

Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%

p = 0.5

$$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$$

- Método para utilizar

Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.

- Fecha de trabajo

Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables) desde 2 de enero hasta 19 de junio 2024.

- Realización

Las encuestas serán 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.d>

## ATRIBUTO DE MODELO

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

## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 933 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

**Gráfico #1:** Índice de satisfacción de usuario para el **Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT**



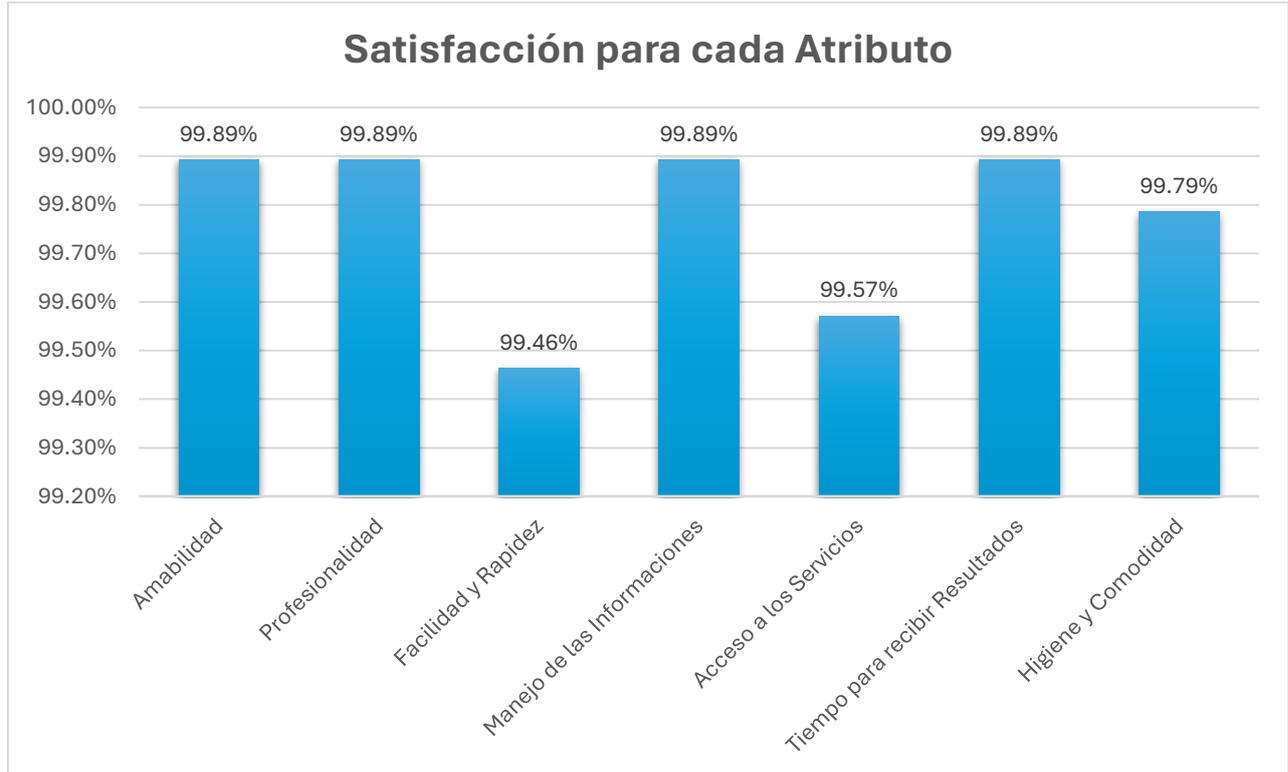
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT

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 99.75%, 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 933 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

## Satisfacción por atributos

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de 99.75%.

**Gráfico #2:** Índice de satisfacción por Atributos para el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT

## Recomendación y evaluaciones de las muestras de los usuarios

La satisfacción general de los siete atributos los usuarios al preguntarle si recomendarían el **Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT** un 99.2% respondió de manera afirmativa y un 0.8% no lo propone.

**Gráfico #3: Índice de Recomendaría el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT**



### Consulta Externas

Al observar el grafico muestra la satisfacción de 400 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **Consulta Externa**, surgiendo con un 100%.

**Gráfico #4: Índice de Consulta Externa el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT**



### Emergencia

Al observar el gráfico muestra la satisfacción de 100 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **Emergencia**, surgiendo con un 100%.

**Gráfico #5:** Índice de Emergencia el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante **CECANOT**



### Hospitalización

Al observar el gráfico muestra la satisfacción de 80 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **hospitalización**, surgiendo con un 100%.

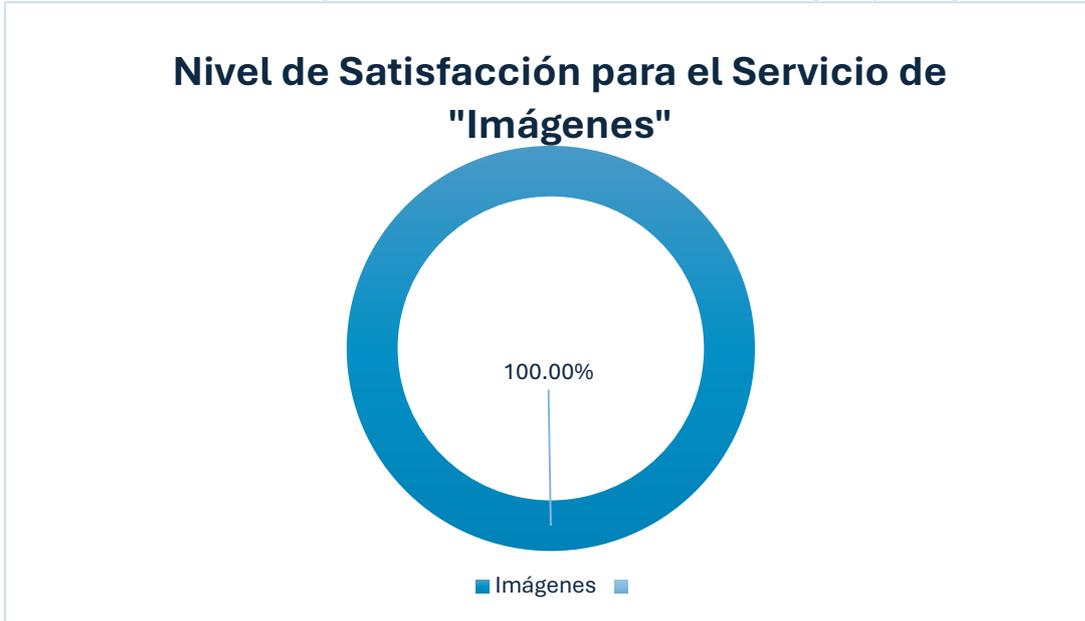
**Gráfico #6:** Índice de Hospitalización el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante **CECANOT**



### Imágenes

Al observar el grafico muestra la satisfacción de 141 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **Imágenes**, surgiendo con un 100%.

**Gráfico #7:** Índice de Imágenes el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante **CECANOT**



### Laboratorio

Al observar el grafico muestra la satisfacción de 211 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **Laboratorio**, surgiendo con un 100%.

**Gráfico #8:** Índice de Laboratorio el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante **CECANOT**

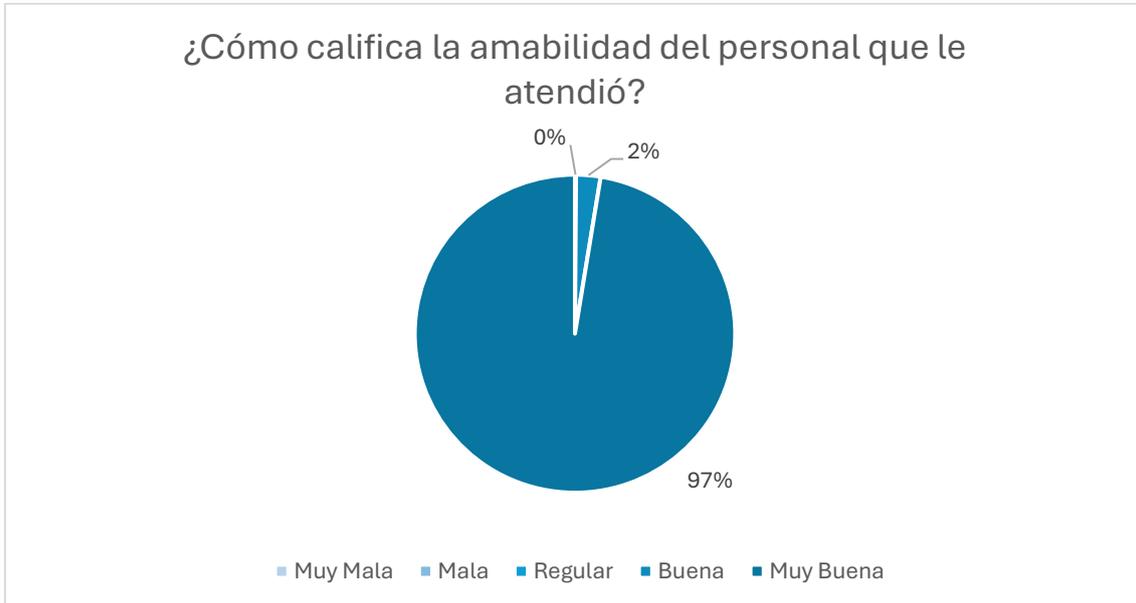


### Dimensiones evaluadas por los usuarios

- **Amabilidad**

Al observar el gráfico nos muestra que la amabilidad en los servicios reflejado con un 97% como muy buena y un 2% como buena.

**Gráfico #9:** Índice de Amabilidad el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT



- **Profesionalidad**

Al observar el gráfico nos muestra que la profesionalidad en los servicios reflejado con un 95% como muy buena y un 5% como buena.

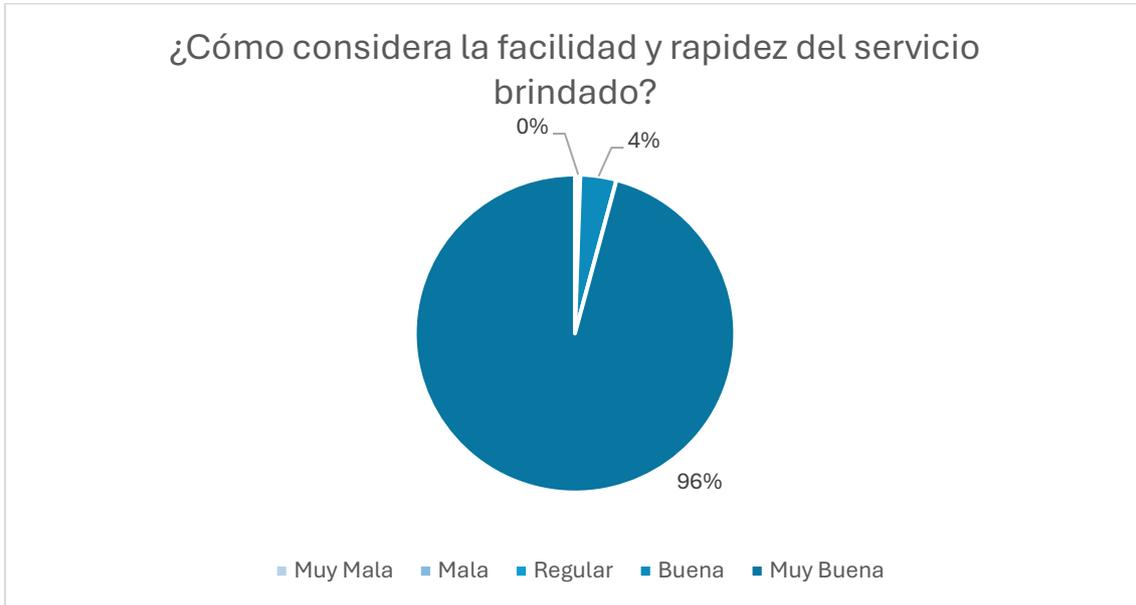
**Gráfico #10:** Índice de Profesionalidad el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT



- **Facilidad y Rapidez en el servicio**

Al observar el grafico nos muestra que la Facilidad y Rapidez en el servicio refleja un 96% como muy buena y un 4% como buena.

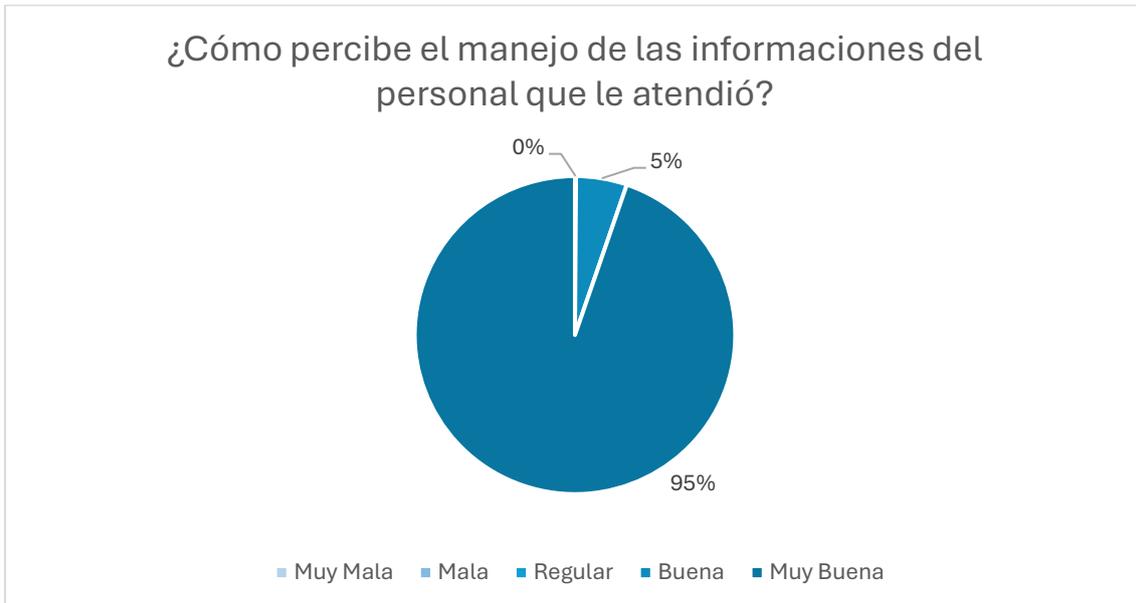
**Gráfico #11:** Índice de Facilidad y Rapidez en el servicio el **Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT**



- **Manejo de la información**

Al observar el grafico nos muestra que el Manejo de las Información en el servicio se refleja con un 95% como muy buena y un 5% como buena.

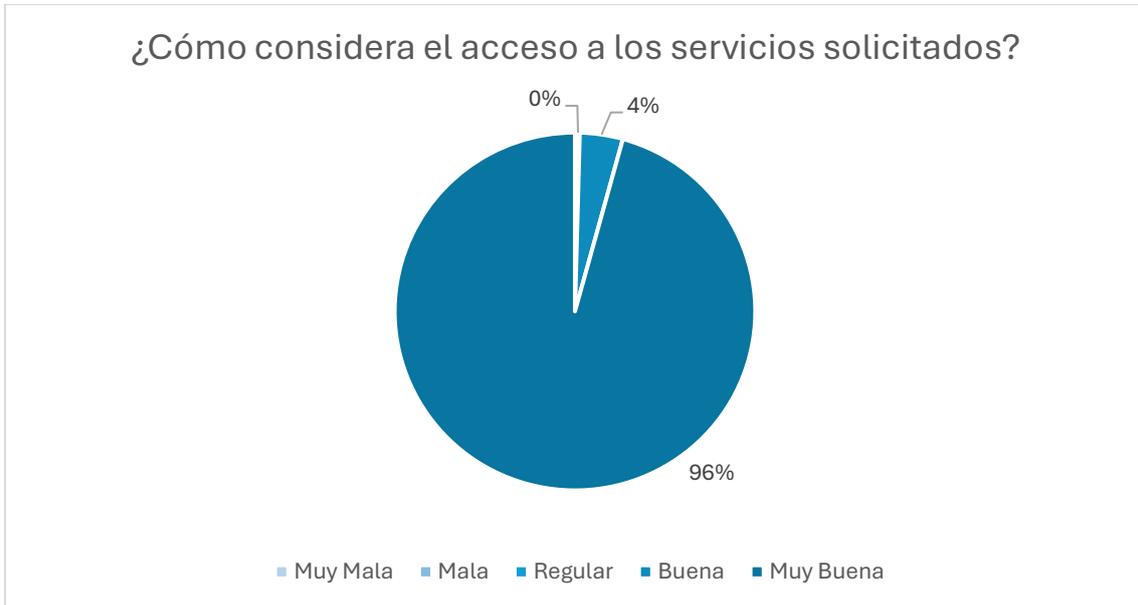
**Gráfico #12:** Índice de Manejo de la Información en el servicio el **Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT**



- **Acceso a los servicios**

Al observar el gráfico nos muestra que el Acceso a los servicios reflejado es de un 96% como muy buena y un 4% como buena.

**Gráfico #13:** Índice de Acceso a los servicios el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT



- **Tiempo para recibir los resultados**

Al observar el gráfico nos muestra que el Tiempo para recibir los resultados reflejo un 96% como muy buena y un 4% como buena.

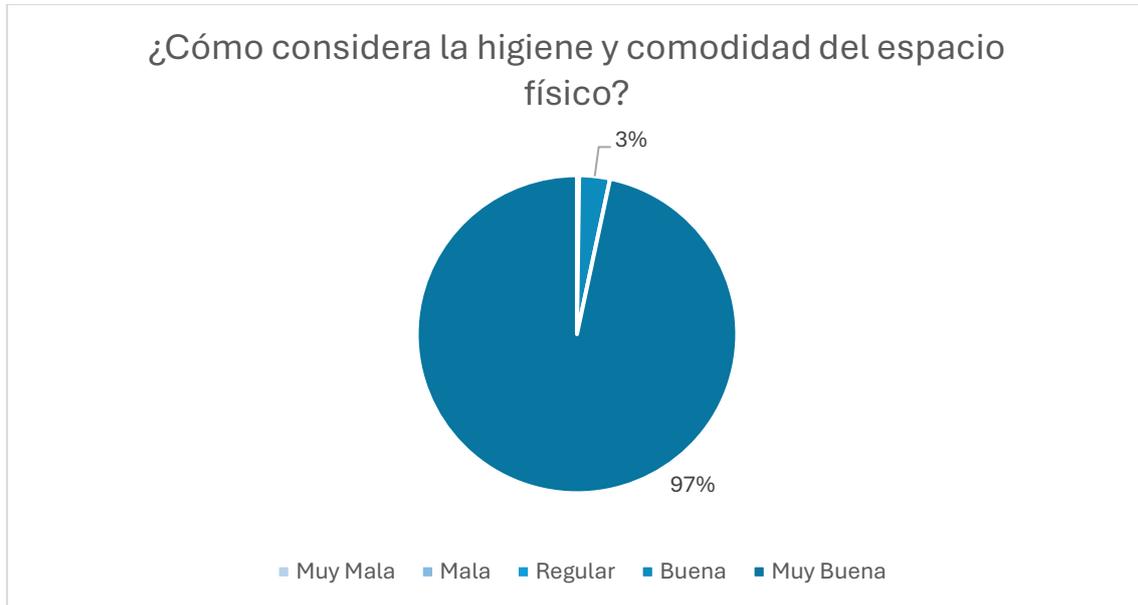
**Gráfico #14:** Índice de Tiempo para recibir los resultados el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT



- **Higiene y Comodidad**

Al observar el gráfico nos muestra que la Higiene y Comodidad en el centro refleja un 97% como muy buena y un 3% como buena.

**Gráfico #15: Índice de Higiene y Comodidad el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT**



## Anexos

## 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 nuestro servicio. ¡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.)

- 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 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

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

11. Sexo

- Femenino
- Masculino

12. Provincia donde usted vive

- Azua
- Bahoruco
- Barahona
- Dajabón
- Distrito Nacional
- Duarte
- El Seibo
- Elías Piña
- Espaillat
- Hato Mayor
- Hermanas Mirabal
- Independencia
- La Altagracia

- San Cristóbal
- San José de Ocoa
- San Juan de la Maguana
- San Pedro de Macorís
- Sánchez Ramírez
- Santiago
- Santiago Rodríguez
- Santo Domingo

Imagen: Plataforma Encuesta SNS: <https://encuesta.sns.gob.do>