

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

**ENERO-JUNIO 2024**



HOSPITAL  
**REGIONAL**  
**DR. ALEJANDRO CABRAL**

## 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 Regional Dr. Alejandro Cabral

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 Regional Dr. Alejandro Cabral 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 5 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

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

### Ficha Técnica

|                  |   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
|------------------|---|------------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|----------|-----|-------------|-----|--------------|-------------|
| <p>Universo</p>  | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, 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 correspondidos: Enero-Junio 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="630 640 1310 1039"> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>725</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>411</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>278</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>188</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>566</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>2168</b></td> </tr> </table> | Consulta Externa | 725 | Emergencia | 411 | Hospitalización | 278 | Imágenes | 188 | Laboratorio | 566 | <b>Total</b> | <b>2168</b> |
| Consulta Externa | 725   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
| Emergencia       | 411   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
| Hospitalización  | 278   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
| Imágenes         | 188   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
| Laboratorio      | 566   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
| <b>Total</b>     | <b>2168</b>   |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |             |
| <p>Ámbito</p>    | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, ubicado en la calle Pedro J. Heyaime esq Diego de Velázquez, Sector Villa Flores. 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 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 junio 2019, 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> $Muestra = \frac{(Numero\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ <p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%<br/>p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Poblacion\ Total}}$ |
| <p>Método para utilizar</p> | <p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>  |
| <p>Fecha de trabajo</p>     | <p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el enero-junio 2024</p>   |
| <p>Realización</p>          | <p>Las encuestas serán 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>  |

### ***Dimensiones del Modelo***

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

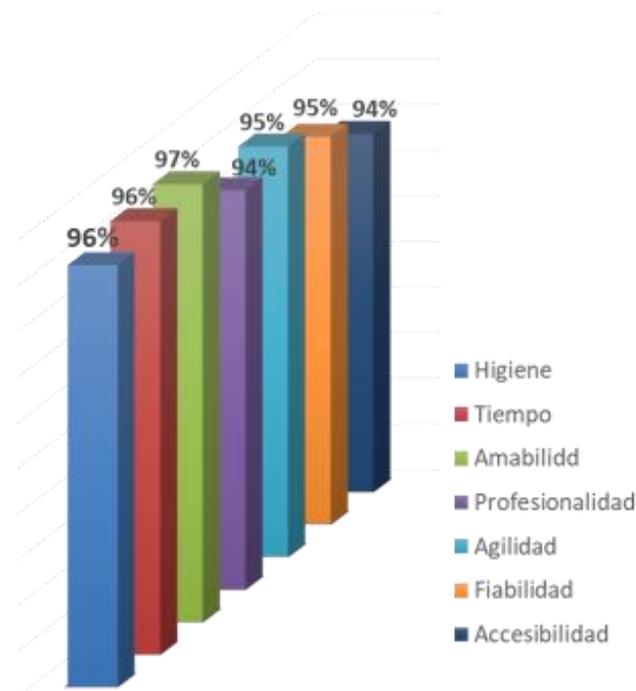
|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Amabilidad del Personal               | ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?   |
| Profesionalidad del Personal          | ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?   |
| 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?<br>¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud? |

## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,168 usuarios del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



**Promedio Satisfacción**  
**95%**



Tal como podemos observar en el gráfico, el resultado del promedio de satisfacción de los atributos de calidad medidos en la encuesta es de 95%; esta satisfacción general corresponde a las 2,168 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

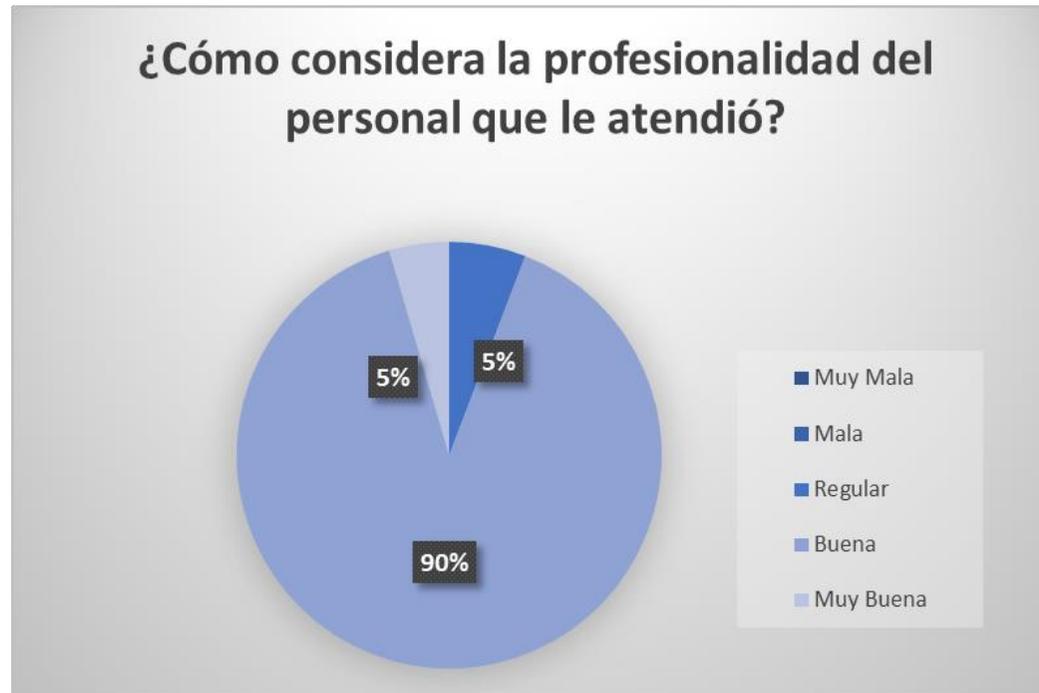
### Satisfacción por atributo

#### Amabilidad



Tal como podemos observar, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 93% (2024/2168), indicaron que la amabilidad es buena y un 3% (70/2425) muy buena.

**Profesionalidad**



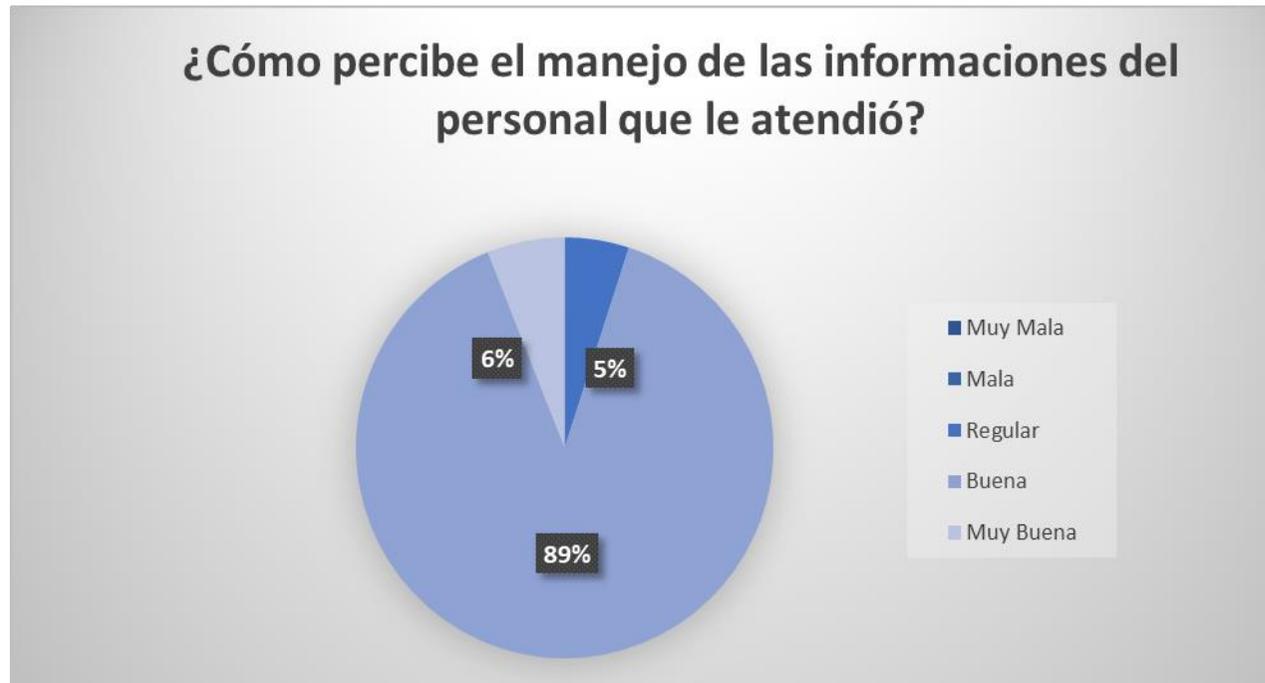
Como observamos, la satisfacción de la profesionalidad es de un 90% (1942/2168) lo considera buena, quedando un 5% (99/2168) en muy buena.

**Facilidad y Rapidez**



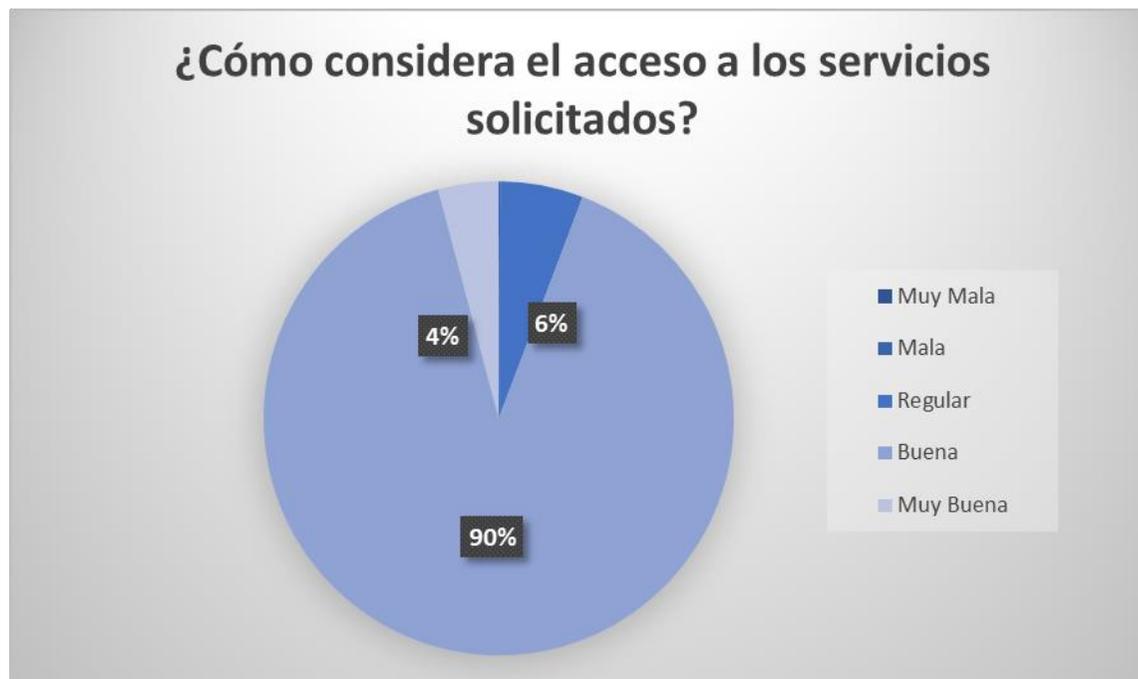
En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico que la satisfacción fue de 90% (1948/2168) lo considera buena, quedando un 5% (121/2168) en muy buena.

### Manejo de las Informaciones



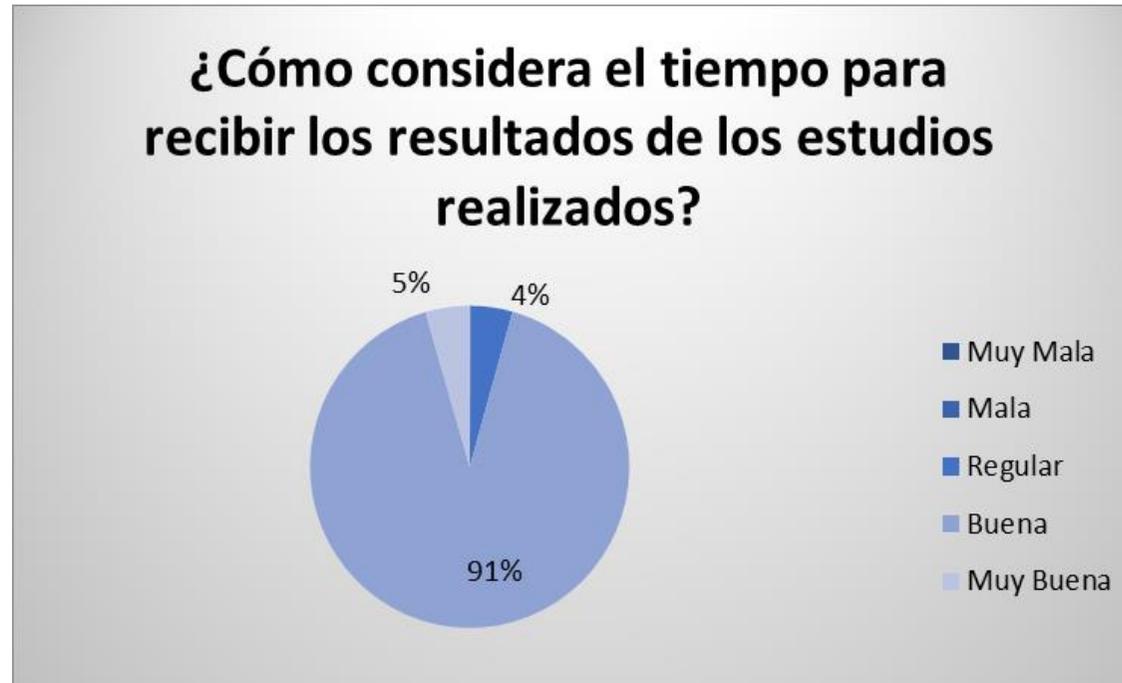
Según los 2168 usuarios encuestados, un 89% (1930) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, y un 6% (130) opinan que es muy buena y quedado un 5% (108) con opinión regular al respecto.

### Accesibilidad



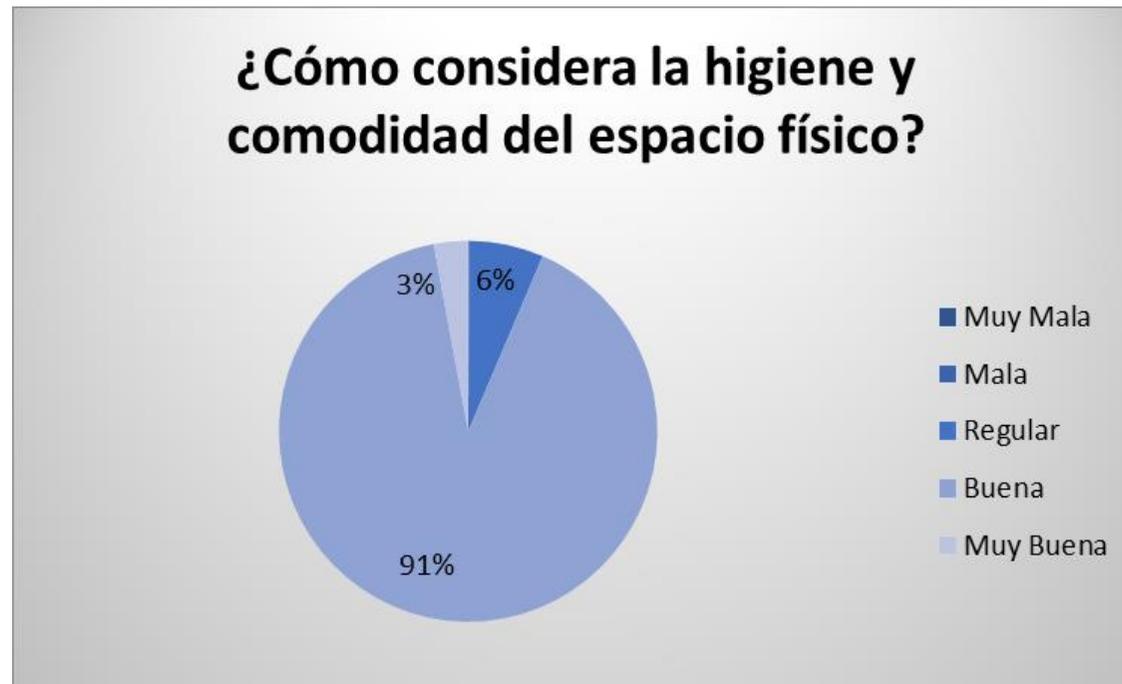
Tal como podemos observar, la accesibilidad en los servicios prestados es de un 90% (1952/2168), indicaron que la amabilidad es buena y un 4%(90) indica que es muy buena.

*Tiempo de Respuesta*



En cuanto a la tiempo de respuesta, vemos en el gráfico que la satisfacción fue de 91% (1977/2168) lo considera buena, quedando un 4% (97/2168) en muy buena.

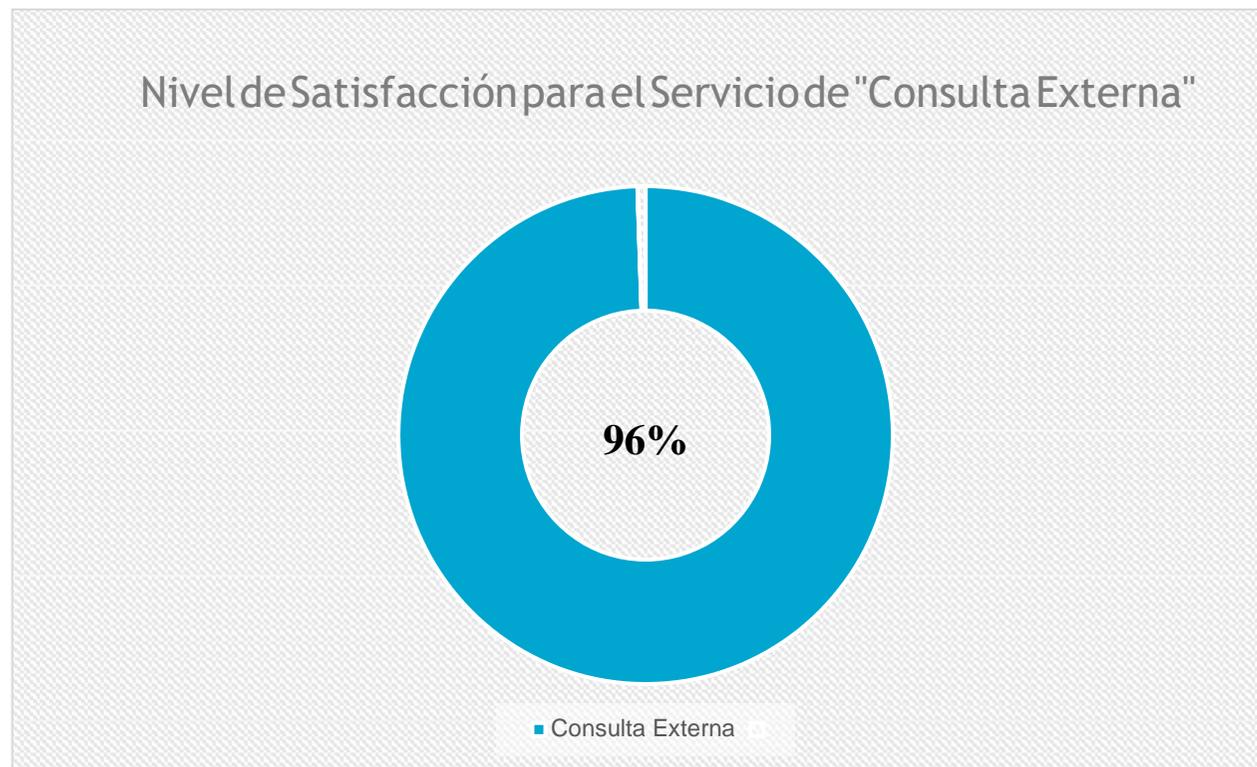
**Higiene y Comodidad**



Tal como se observar, la higiene y comodidad en los servicios prestados es de un 91% (1965/2168), indicaron que es buena y un 3%(63) indica que es muy buena.

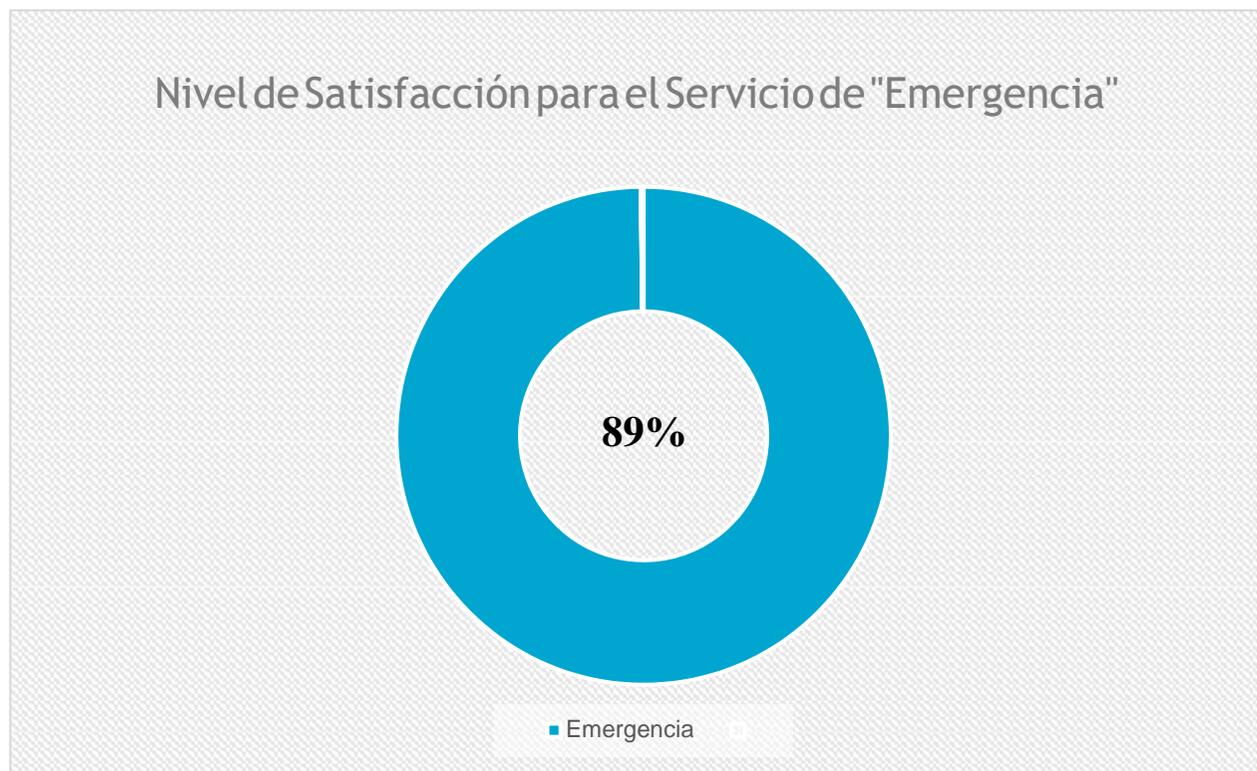
## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA



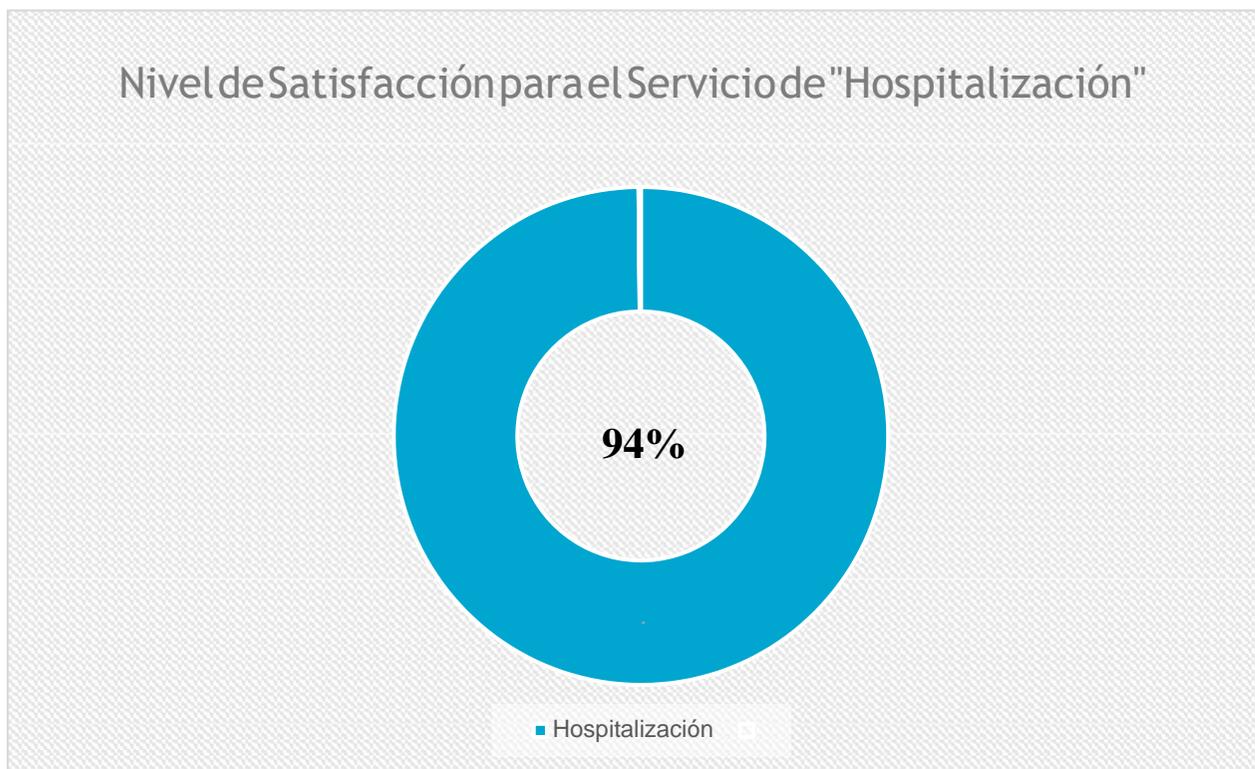
Tal como podemos observar la satisfacción general de los 725 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 96%.

### **EMERGENCIA**



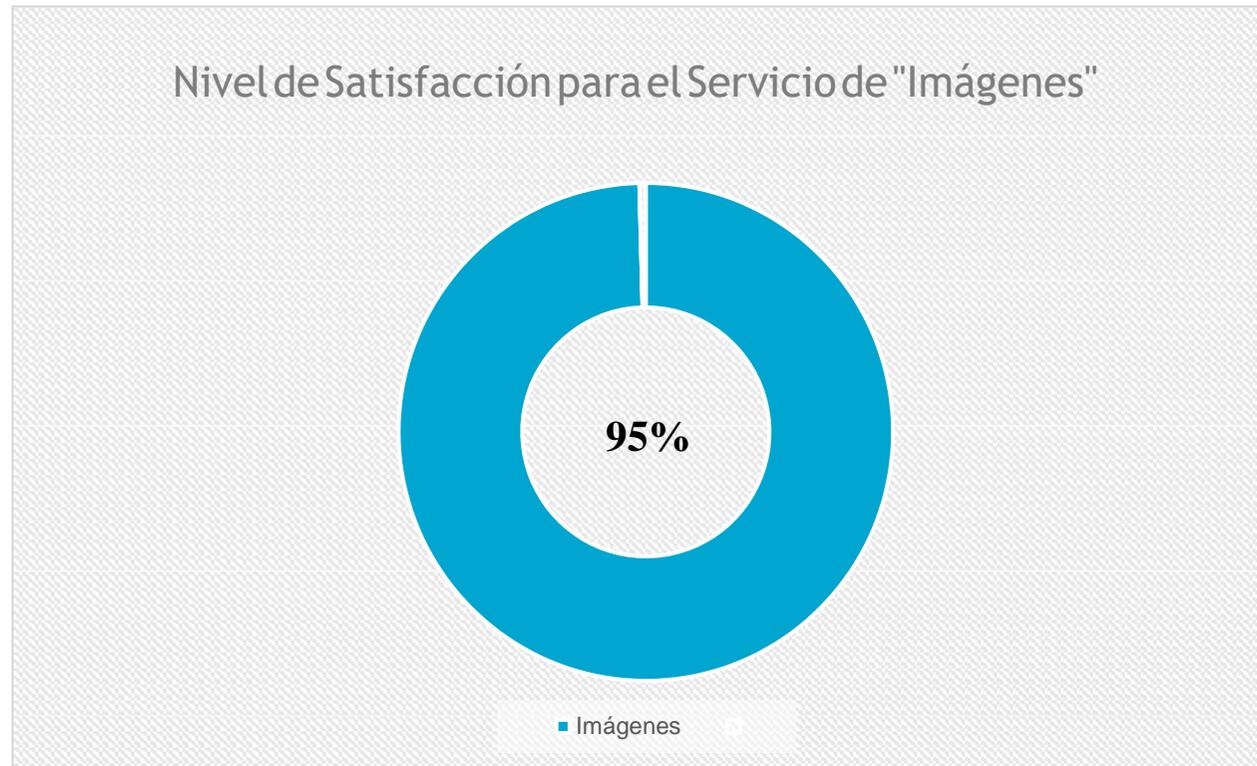
Tal como podemos observar, la satisfacción general de los 411 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 89%

## **HOSPITALIZACIÓN**



Tal como podemos observar la satisfacción general de los 278 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 94%

## **IMÁGENES**



Tal como podemos observar, la satisfacción general de los 188 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 95%

### LABORATORIO

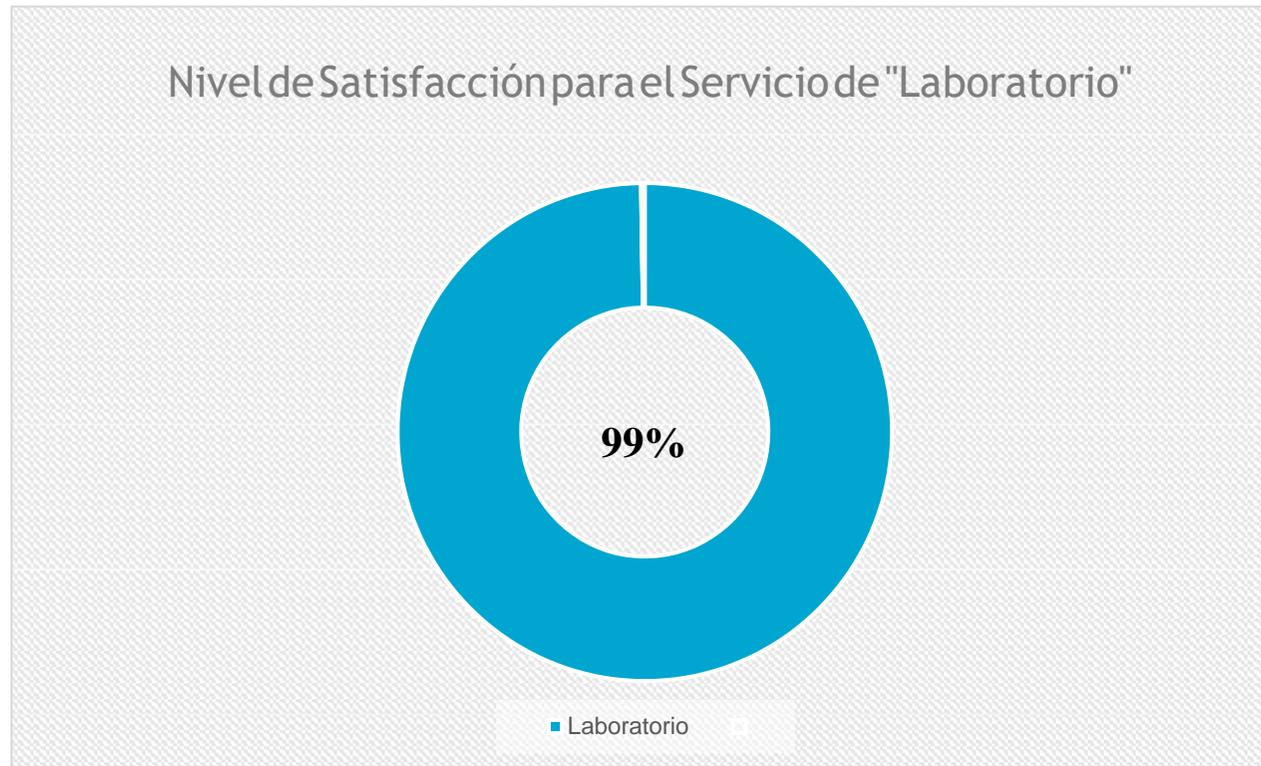


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar, la satisfacción general de los 566 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99%.

## Anexos

### Contenido de la encuesta



### 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 nuestros servicios. ¡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 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

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!**

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio