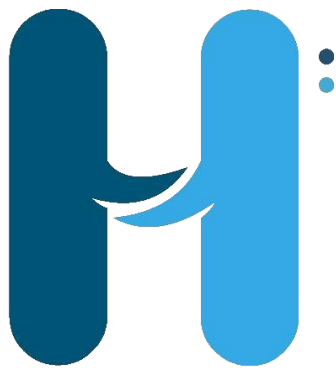


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS

Enero – Junio 2024



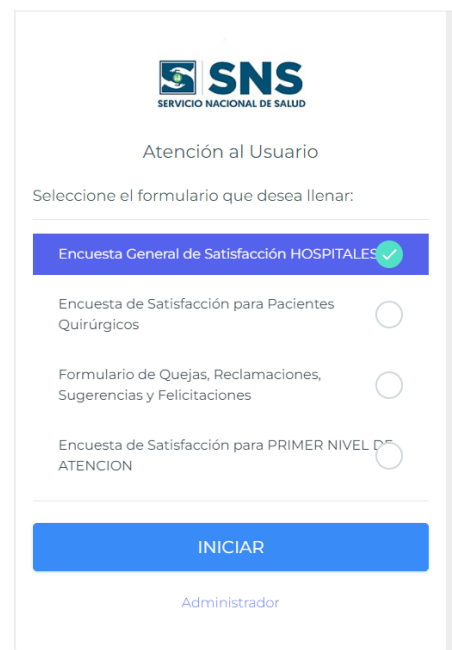
**HOSPITAL
PEDIÁTRICO
DR. ROBERT REID CABRAL**

Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los ciudadanos/ usuarios expresar su nivel de satisfacción con respecto a los servicios brindados en el hospital.

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez, humanización y orientados a satisfacer las expectativas de los ciudadanos, el Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral aplicó la encuesta de satisfacción a los usuarios diseñada por el Servicio Nacional de Salud y colocada en el portal <https://encuesta.sns.gob.do>

Para cumplir con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios se aplicaron estas encuestas y se registraron sus resultados en un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Utilizando esta 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.



SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

- Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES
- Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos
- Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
- Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

INICIAR

[Administrador](#)

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, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).



Universo	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid.</p> <p>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 año 2024, se aplican 3080 encuestas desde el mes de enero 2024 al 30 de junio 2024.</p>
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid, Av. Abraham Lincoln #2. 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>
Muestra	<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"> • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital.</p>



Método para utilizar	Encuesta directa, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 enero 2024 hasta el 30 de junio 2024.
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario desde el link destinado para tales fines https://encuesta.sns.gob.do



Atributos del modelo

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

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



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2939 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

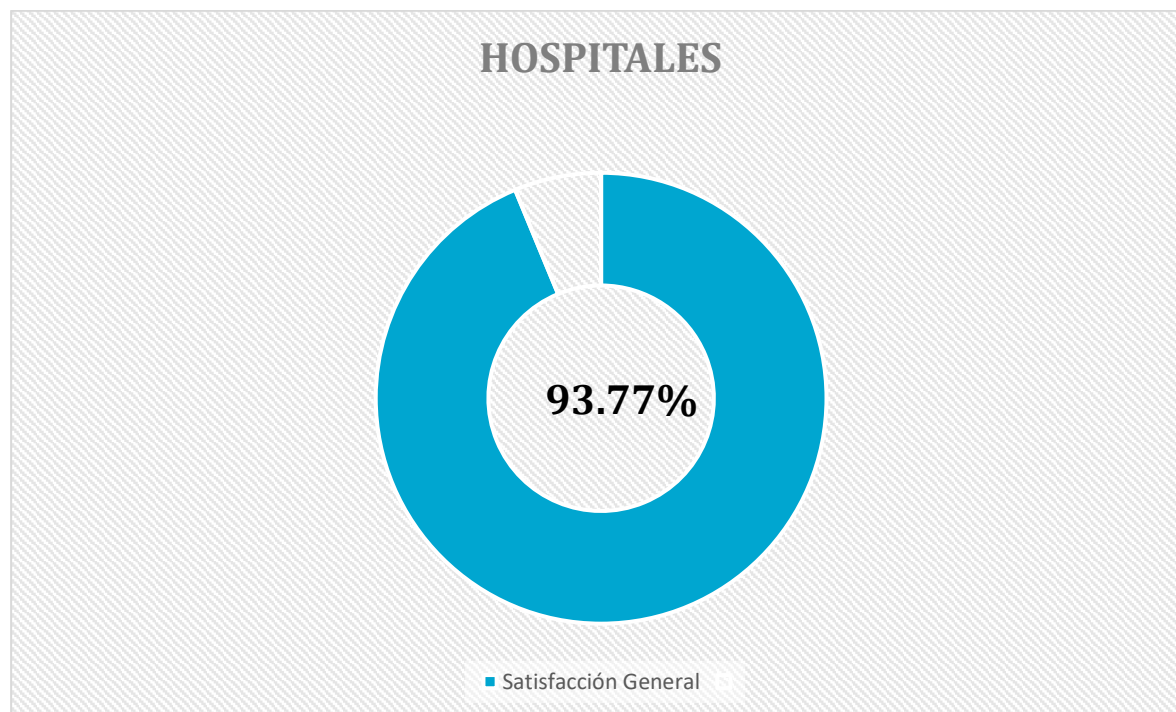
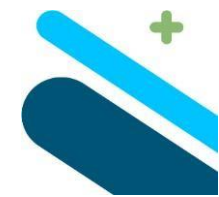


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

El gráfico 1 presenta el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 93.77%, 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 2080 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción General por Atributo

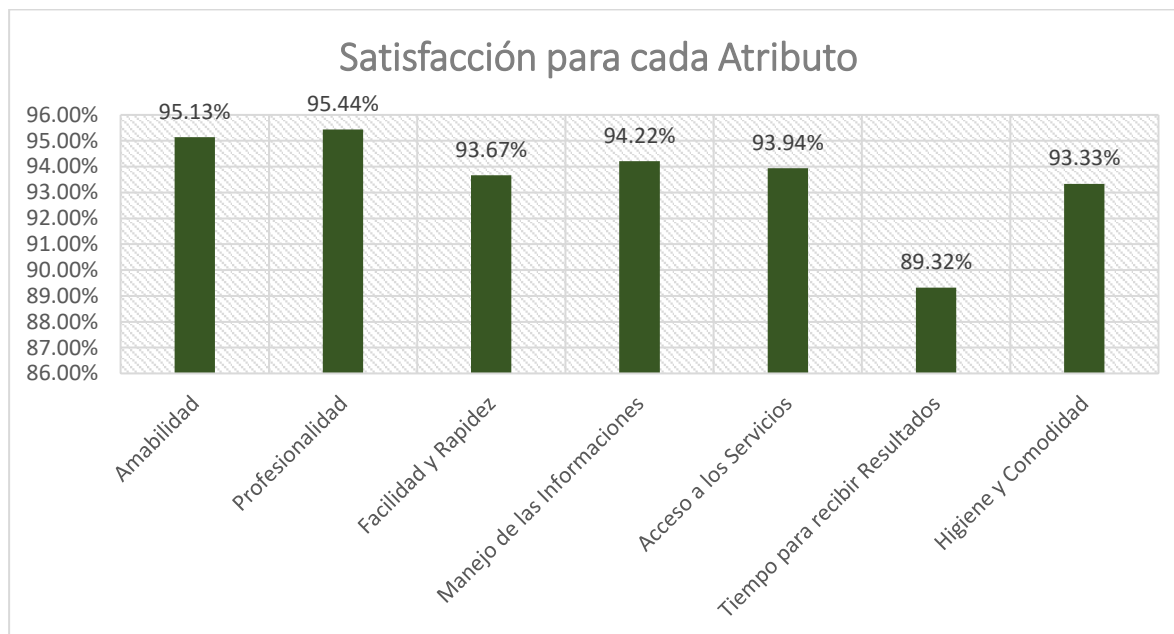
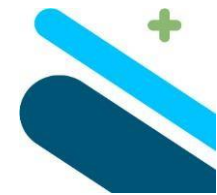


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

El gráfico 2 presenta la satisfacción general de cada atributo varía entre 95.13% y 89.32%, quedando el promedio de esta en 93.5%



¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

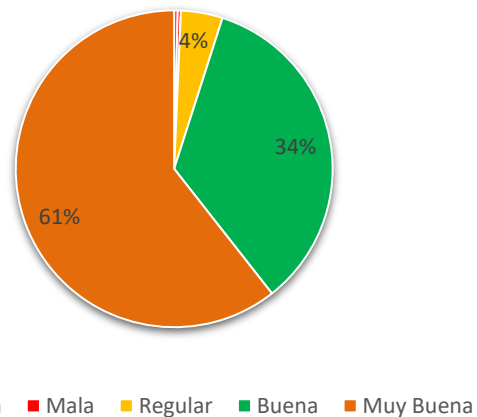
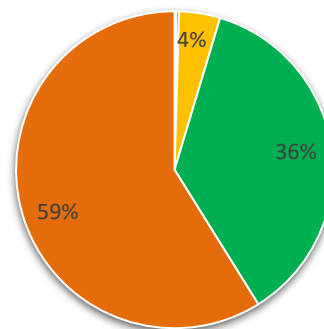


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

El gráfico 3 muestra la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 95% con respecto a la clasificación de buena o muy buena, restando un 4 % regular y 1% mala.

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



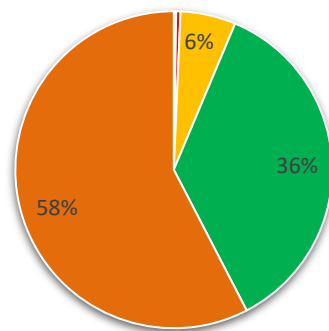
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

EL gráfico 4 presenta la satisfacción de la profesionalidad es de un 95% correspondiente a 59% muy bueno y 36% buena, quedando un 4% en regular.



¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



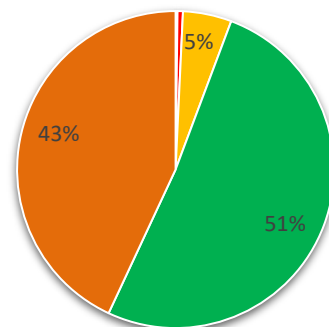
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 94 % valorando las respuesta de Muy bueno un 58% y Buena en 36 % en los servicios prestados.



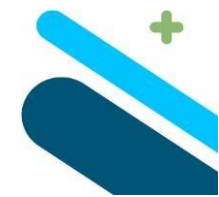
¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?



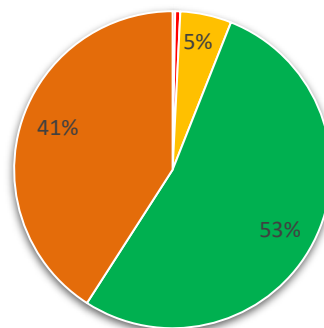
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los usuarios encuestados, un 94 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, mostrando respuesta de Muy buena 43% y Buena 51%, quedado un 5% Regular y mala un 1%.



¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

El gráfico 7 muestra la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 94%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 5% en regular.



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

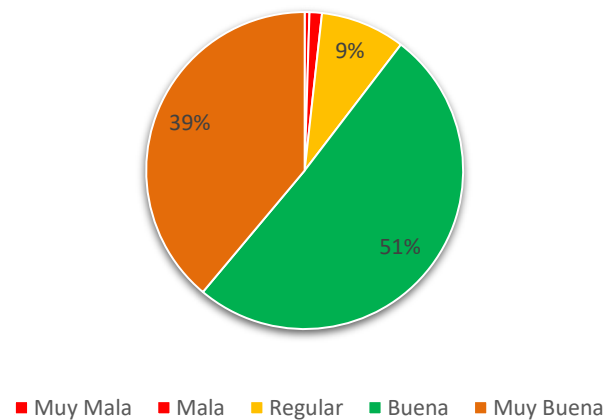
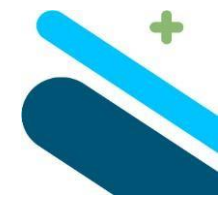


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 90 indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un con 9% de opinión regular al respecto, 1% clasificada como mal.



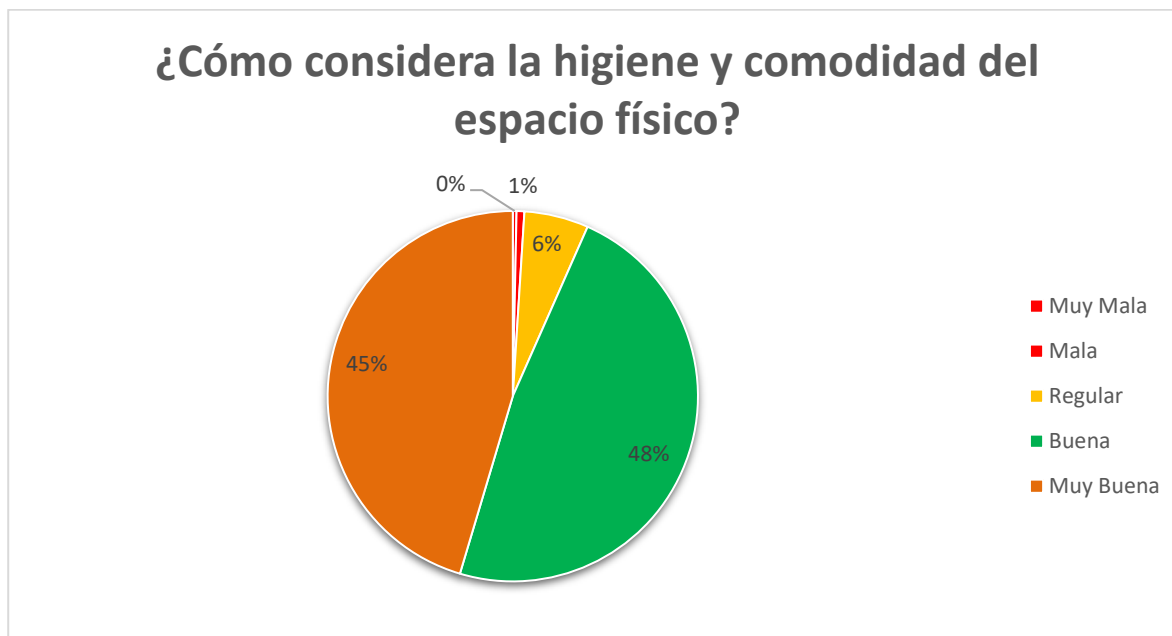
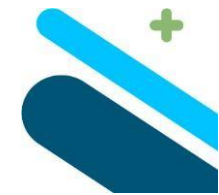


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 94% en los servicios prestados, quedando 6% en regular.



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

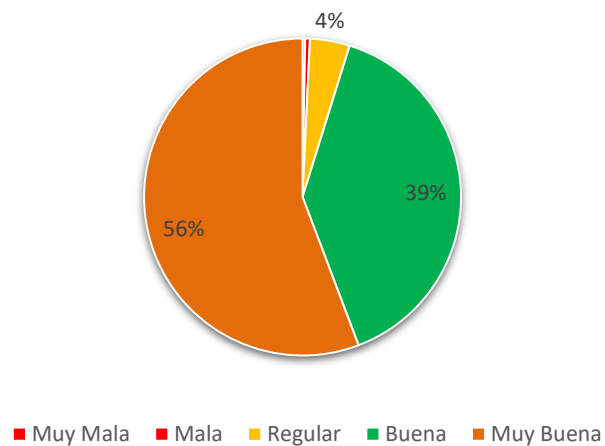


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Este gráfico muestra que el 95% de los usuarios consideran que la calidad de los servicios brindados es buena o muy buena para una satisfacción de mientras que 4% consideran la calidad del servicio recibido como regular.

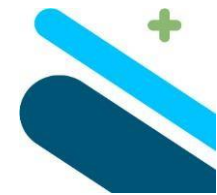




Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

En el gráfico 11 se observa la satisfacción general de los usuarios encuestados en el Servicio de Consulta Externa es de 95.40%





Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

En el gráfico 12 se muestra que la satisfacción general de los usuarios encuestados para el Servicio de Emergencia es de 94.90%





Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

En el gráfico 13 se presenta que los usuarios encuestados en el Servicio de Hospitalización presentan una satisfacción de es de 94%.





Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

En el gráfico 14 se presenta los usuarios encuestados consideran para el servicio de imágenes, presenta un nivel de satisfacción es de 93.03%



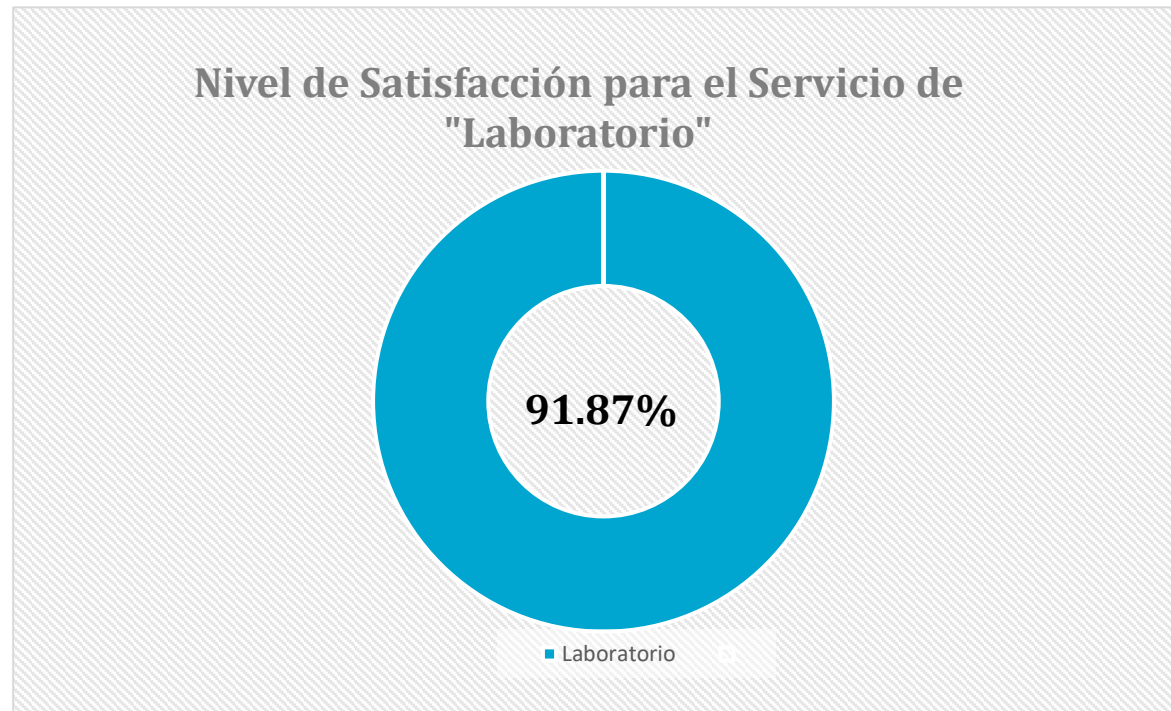




Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Se presenta en el gráfico 15 que los usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, presentan una satisfacción de 91.87%



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 nuestros 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
- Muy Mala

1/4



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
- La Romana
- La Vega



- María Trinidad Sánchez
- Monseñor Nouel
- Monte Plata
- Montecristi
- Pedernales
- Peravia
- Puerto Plata
- Samaná
- San Cristóbal
- San José de Ocoa
- San Juan de la Maguana
- San Pedro de Macorís
- Sánchez Ramírez
- Santiago
- Santiago Rodríguez
- Santo Domingo
- Valverde

13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Grado de estudios alcanzado

- Ninguno
- Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)
- Educación Media (Bachillerato)
- Educación Superior (grado universitario)

15. Su ocupación actual

- Empleado público
- Empleado privado
- Desempleado
- Estudiante
- Ama de casa
- Otro

16. Seleccione su Rango de edad

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 41 a 45 años
- 46 a 50 años
- 51 a 55 años
- 56 a 60 años
- 61 a 65 años
- 66 a 70 años
- 70 ó más

¡Su opinión es importante para nosotros!

