

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL
Encuesta de Hospitales Ene-jun 2018
Tabla de Resultados Generales Según Indicador

Indicador Amabilidad						
Variable	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1-¿Cómo considera que ha sido el trato por el personal?	47.86%	32.86%	17.14%	2.14%	0.00%	0.00%
2-¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?	53.38%	30.08%	14.29%	2.26%	0.00%	0.00%
Gráfica 1.0-Índice de Satisfacción General Indicador Amabilidad	50.62%	31.47%	15.71%	2.20%	0.00%	0.00%
Indicador Tiempo de Respuesta						
Variable	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
3-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?	14.49%	40.58%	34.78%	10.14%	0.00%	0.00%
4-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?	13.53%	31.58%	37.59%	16.54%	0.75%	0.00%
5-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?	13.53%	29.32%	39.10%	17.29%	0.75%	0.00%
Gráfica 2.0-Índice de Satisfacción General Tiempo de Respuesta	13.85%	33.83%	37.16%	14.66%	0.50%	0.00%
Indicador Accesibilidad						
Variable	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
6-¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?	7.30%	20.44%	45.26%	25.55%	1.46%	0.00%
7-¿Cómo se siente con el comfort y la ubicación de nuestra instalaciones?	36.36%	37.12%	20.45%	4.55%	1.52%	0.00%
8-¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?	39.55%	32.84%	22.39%	3.73%	1.49%	0.00%
Gráfica 3.0-Índice Satisfacción General Indicador Accesibilidad	27.74%	30.13%	29.37%	11.27%	1.49%	0.00%
Indicador Fiabilidad						
Variable	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
9-¿Cómo califica la calidad de los medicamentos e insumos recibidos?	23.57%	45.00%	27.14%	4.29%	0.00%	0.00%
10-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?	30.22%	31.65%	33.81%	4.32%	0.00%	0.00%
Gráfica 4.0-Índice Satisfacción General Indicador Fiabilidad	26.89%	38.33%	30.48%	4.30%	0.00%	0.00%

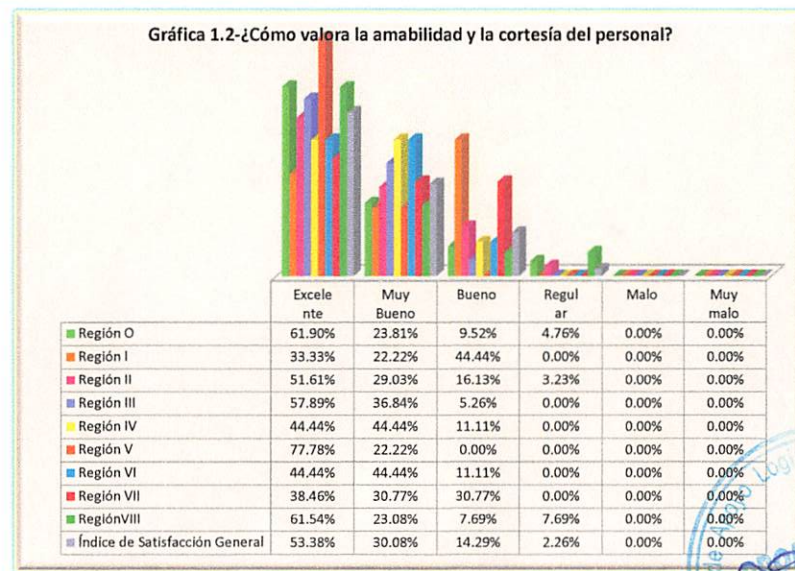
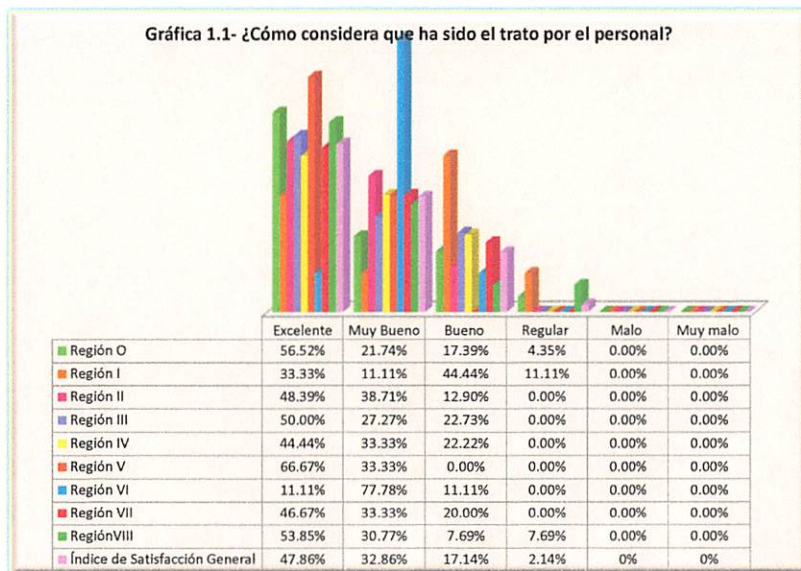
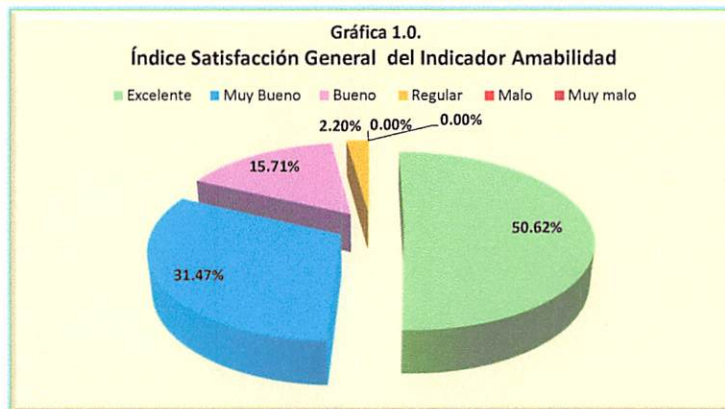


Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL
Tabla de Datos Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

Indicador Amabilidad							
Tabla-1-¿Cómo considera que ha sido el trato por el personal?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	13	5	4	1	0	0	23
Región I	3	1	4	1	0	0	9
Región II	15	12	4	0	0	0	31
Región III	11	6	5	0	0	0	22
Región IV	4	3	2	0	0	0	9
Región V	6	3	0	0	0	0	9
Región VI	1	7	1	0	0	0	9
Región VII	7	5	3	0	0	0	15
Región VIII	7	4	1	1	0	0	13
Índice de Satisfacción General	67	46	24	3	0	0	140
Tabla-2-¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	13	5	2	1	0	0	21
Región I	3	2	4	0	0	0	9
Región II	16	9	5	1	0	0	31
Región III	11	7	1	0	0	0	19
Región IV	4	4	1	0	0	0	9
Región V	7	2	0	0	0	0	9
Región VI	4	4	1	0	0	0	9
Región VII	5	4	4	0	0	0	13
Región VIII	8	3	1	1	0	0	13
Índice de Satisfacción General	71	40	19	3	0	0	133

Indicador Amabilidad							
Tabla 1 (Ver Gráfica 1.1)-¿Cómo considera que ha sido el trato por el personal?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	56.52%	21.74%	17.39%	4.35%	0.00%	0.00%	100%
Región I	33.33%	11.11%	44.44%	11.11%	0.00%	0.00%	100%
Región II	48.39%	38.71%	12.90%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región III	50.00%	27.27%	22.73%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región IV	44.44%	33.33%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región V	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VI	11.11%	77.78%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VII	46.67%	33.33%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VIII	53.85%	30.77%	7.69%	7.69%	0.00%	0.00%	100%
Índice de Satisfacción General	47.86%	32.86%	17.14%	2.14%	0%	0%	100%
Tabla 2 (Ver Gráfica 1.2)-¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	61.90%	23.81%	9.52%	4.76%	0.00%	0.00%	100%
Región I	33.33%	22.22%	44.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región II	51.61%	29.03%	16.13%	3.23%	0.00%	0.00%	100%
Región III	57.89%	36.84%	5.26%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región IV	44.44%	44.44%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región V	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VI	44.44%	44.44%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VII	38.46%	30.77%	30.77%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VIII	61.54%	23.08%	7.69%	7.69%	0.00%	0.00%	100%
Índice de Satisfacción General	53.38%	30.08%	14.29%	2.26%	0.00%	0.00%	100%





Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL
Tabla de Datos Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

Indicador Tiempo de Respuesta							
Tabla-3-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	1	8	8	5	0	0	22
Región I	2	1	3	3	0	0	9
Región II	4	15	12	0	0	0	31
Región III	5	9	5	2	0	0	21
Región IV	0	3	5	1	0	0	9
Región V	3	3	3	0	0	0	9
Región VI	0	6	3	0	0	0	9
Región VII	2	5	7	1	0	0	15
RegiónVIII	3	6	2	2	0	0	13
Índice de Satisfacción General	20	56	48	14	0	0	138
Tabla-4-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	0	6	11	3	1	0	21
Región I	1	2	4	2	0	0	9
Región II	7	10	9	3	0	0	29
Región III	5	7	5	3	0	0	20
Región IV	1	2	5	1	0	0	9
Región V	0	3	6	0	0	0	9
Región VI	1	3	3	1	0	0	8
Región VII	2	3	5	5	0	0	15
RegiónVIII	1	6	2	4	0	0	13
Índice de Satisfacción General	18	42	50	22	1	0	133
Tabla-5-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	2	3	11	4	0	0	20
Región I	0	3	3	2	0	0	8
Región II	4	9	11	5	0	0	29
Región III	4	8	8	2	0	0	22
Región IV	0	3	5	1	0	0	9
Región V	1	2	6	0	0	0	9
Región VI	2	1	4	2	0	0	9
Región VII	3	5	2	3	1	0	14
RegiónVIII	2	5	2	4	0	0	13
Índice de Satisfacción General	18	39	52	23	1	0	133

Indicador Tiempo de Respuesta							
Tabla 3 (Ver Gráfica 2.1)-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	4.55%	36.36%	36.36%	22.73%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	22.22%	11.11%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	12.90%	48.39%	38.71%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	23.81%	42.86%	23.81%	9.52%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	0.00%	33.33%	55.56%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	0.00%	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	13.33%	33.33%	46.67%	6.67%	0.00%	0.00%	100.00%
RegiónVIII	23.08%	46.15%	15.38%	15.38%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	14.49%	40.58%	34.78%	10.14%	0.00%	0.00%	100.00%
Tabla 4 (Ver Gráfica 2.2)-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	0.00%	28.57%	52.38%	14.29%	4.76%	0.00%	100.00%
Región I	11.11%	22.22%	44.44%	22.22%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	24.14%	34.48%	31.03%	10.34%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	25.00%	35.00%	25.00%	15.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	11.11%	22.22%	55.56%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	0.00%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	12.50%	37.50%	37.50%	12.50%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	13.33%	20.00%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%
RegiónVIII	7.69%	46.15%	15.38%	30.77%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	13.53%	31.58%	37.59%	16.54%	0.75%	0.00%	100.00%
Tabla 5 (Ver Gráfica 2.3)-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	10.00%	15.00%	55.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	0.00%	37.50%	37.50%	25.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	13.79%	31.03%	37.93%	17.24%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	18.18%	36.36%	36.36%	9.09%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	0.00%	33.33%	55.56%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	11.11%	22.22%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	22.22%	11.11%	44.44%	22.22%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	21.43%	35.71%	14.29%	21.43%	7.14%	0.00%	100.00%
RegiónVIII	15.38%	38.46%	15.38%	30.77%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	13.53%	29.32%	39.10%	17.29%	0.75%	0.00%	100.00%

Handwritten signature and date: 05/10/2018

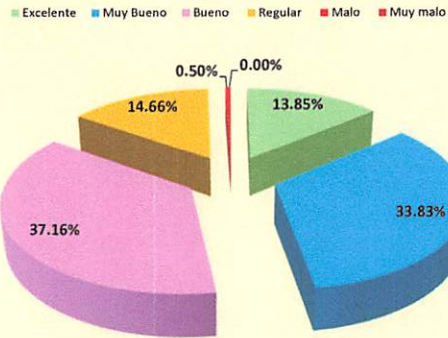
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
DIVISIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA SALUD
Santo Domingo, D. C.

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL

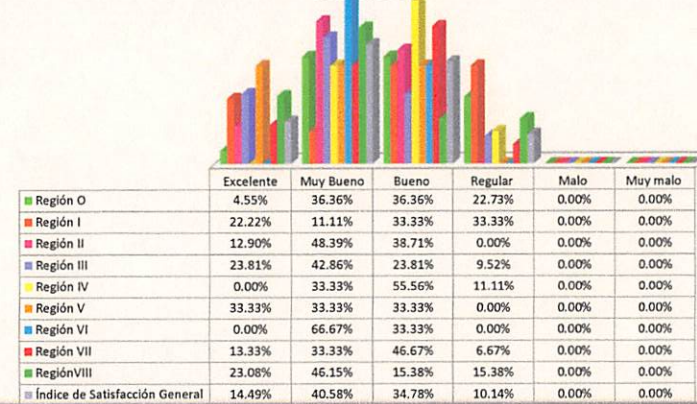
Resultados Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

Representación Gráfica Según Región de Salud

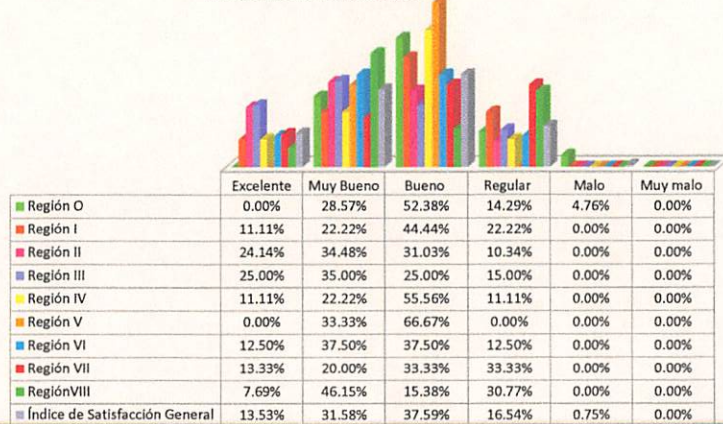
Gráfica 2.0-Índice Satisfacción General Indicador Tiempo de Respuesta



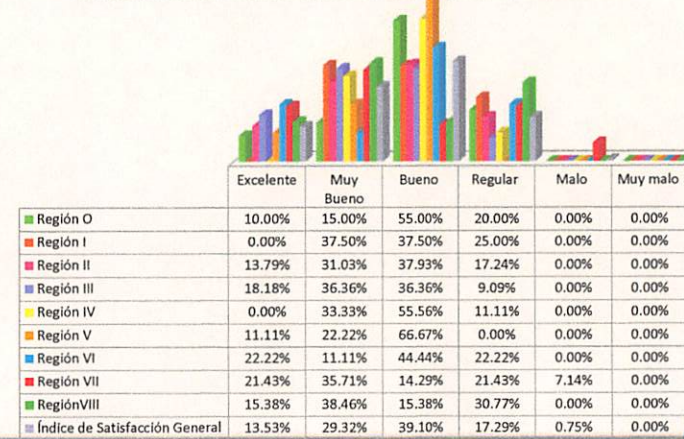
Gráfica 2.1-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?



Gráfica 2.2-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?



Gráfica 2.3-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?



Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL
Tabla de Datos Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

Indicador Accesibilidad							
Tabla-6-¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	1	6	10	5	1	0	23
Región I	1	3	3	2	0	0	9
Región II	3	4	15	7	1	0	30
Región III	4	4	5	7	0	0	20
Región IV	0	3	6	0	0	0	9
Región V	0	2	5	2	0	0	9
Región VI	0	2	6	1	0	0	9
Región VII	1	1	6	7	0	0	15
Región VIII	0	3	6	4	0	0	13
Índice de Satisfacción General	10	28	62	35	2	0	137
Tabla-7-¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestra instalaciones?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	8	8	4	1	0	0	21
Región I	4	3	2	0	0	0	9
Región II	13	11	5	1	0	0	30
Región III	8	10	2	1	0	0	21
Región IV	0	5	1	2	1	0	9
Región V	3	3	2	0	0	0	8
Región VI	1	2	4	0	0	0	7
Región VII	3	6	4	0	1	0	14
Región VIII	8	1	3	1	0	0	13
Índice de Satisfacción General	48	49	27	6	2	0	132
Tabla-8-¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	8	7	4	1	2	0	22
Región I	4	3	2	0	0	0	9
Región II	14	10	4	0	0	0	28
Región III	10	6	6	0	0	0	22
Región IV	0	5	3	1	0	0	9
Región V	3	3	3	0	0	0	9
Región VI	3	3	2	0	0	0	8
Región VII	4	4	4	2	0	0	14
Región VIII	7	3	2	1	0	0	13
Índice de Satisfacción General	53	44	30	5	2	0	134

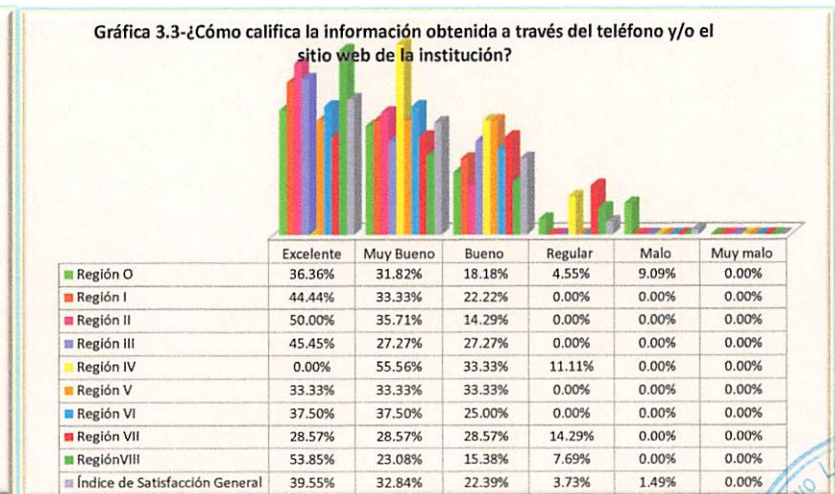
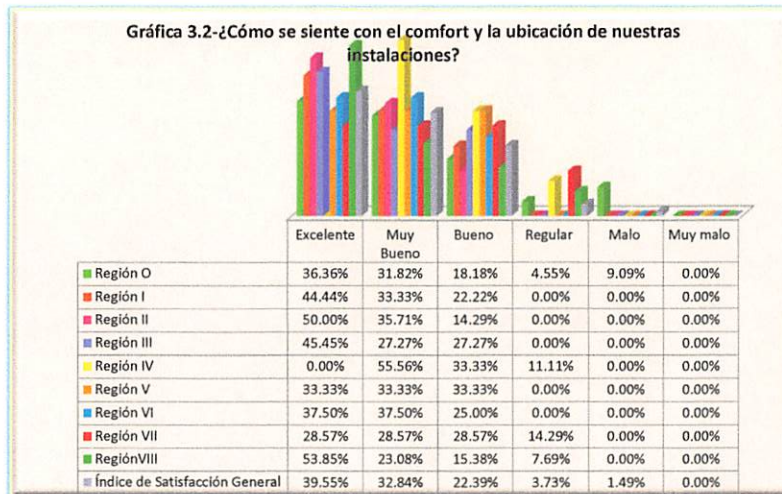
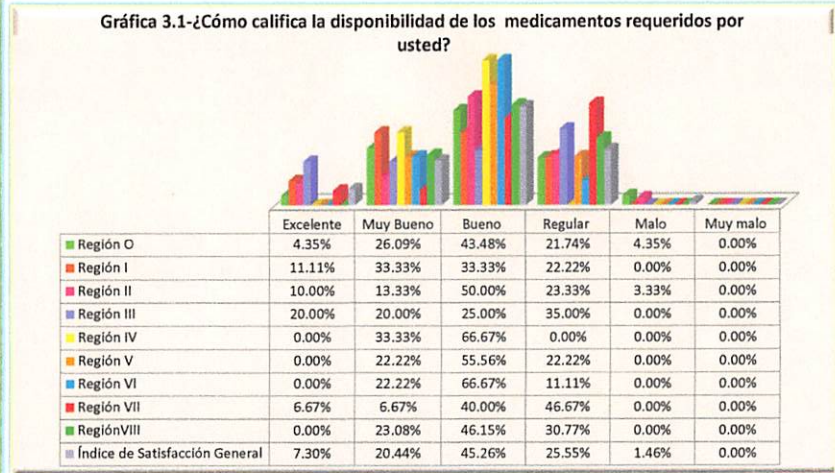
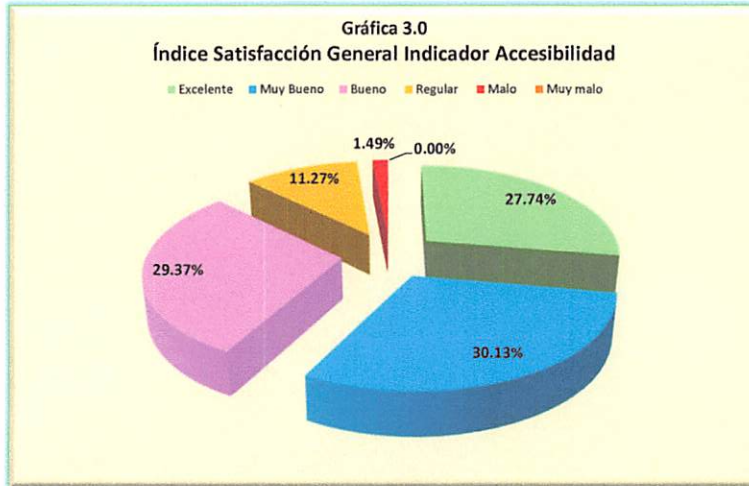
Indicador Accesibilidad							
Tabla 6 (Ver Gráfica 3.1)-¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	4.35%	26.09%	43.48%	21.74%	4.35%	0.00%	100.00%
Región I	11.11%	33.33%	33.33%	22.22%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	10.00%	13.33%	50.00%	23.33%	3.33%	0.00%	100.00%
Región III	20.00%	20.00%	25.00%	35.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	0.00%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	0.00%	22.22%	55.56%	22.22%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	0.00%	22.22%	66.67%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	6.67%	6.67%	40.00%	46.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	0.00%	23.08%	46.15%	30.77%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	7.30%	20.44%	45.26%	25.55%	1.46%	0.00%	100.00%
Tabla 7 (Ver Gráfica 3.2)-¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestra instalaciones?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	38.10%	38.10%	19.05%	4.76%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	44.44%	33.33%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	43.33%	36.67%	16.67%	3.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	38.10%	47.62%	9.52%	4.76%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	0.00%	55.56%	11.11%	22.22%	11.11%	0.00%	100.00%
Región V	37.50%	37.50%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	14.29%	28.57%	57.14%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	21.43%	42.86%	28.57%	0.00%	7.14%	0.00%	100.00%
Región VIII	61.54%	7.69%	23.08%	7.69%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	36.36%	37.12%	20.45%	4.55%	1.52%	0.00%	100.00%
Tabla 8 (Ver Gráfica 3.3)-¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	36.36%	31.82%	18.18%	4.55%	9.09%	0.00%	100.00%
Región I	44.44%	33.33%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	50.00%	35.71%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	45.45%	27.27%	27.27%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	0.00%	55.56%	33.33%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	37.50%	37.50%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	28.57%	28.57%	28.57%	14.29%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	53.85%	23.08%	15.38%	7.69%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	39.55%	32.84%	22.39%	3.73%	1.49%	0.00%	100.00%



Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL

Resultados Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

Representación Gráfica Según Región de Salud



Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL
Tabla de Datos Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

Indicador Fiabilidad							
Tabla-9-¿Cómo califica la calidad de los medicamntos e insumos recibidos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	7	8	7	1	0	0	23
Región I	4	2	3	0	0	0	9
Región II	7	16	6	2	0	0	31
Región III	7	11	4	0	0	0	22
Región IV	1	5	2	1	0	0	9
Región V	2	3	4	0	0	0	9
Región VI	1	4	4	0	0	0	9
Región VII	2	5	6	2	0	0	15
RegiónVIII	2	9	2	0	0	0	13
Índice de Satisfacción General	33	63	38	6	0	0	140
Tabla-10-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	7	5	10	1	0	0	23
Región I	3	2	3	1	0	0	9
Región II	11	11	9	0	0	0	31
Región III	9	6	7	0	0	0	22
Región IV	1	2	5	0	0	0	8
Región V	1	5	3	0	0	0	9
Región VI	2	4	3	0	0	0	9
Región VII	5	4	5	1	0	0	15
RegiónVIII	3	5	2	3	0	0	13
Índice de Satisfacción General	42	44	47	6	0	0	139

m*							
Tabla 9 (Ver Gráfica 4.1)-¿Cómo califica la calidad de los medicamntos e insumos recibidos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	30.43%	34.78%	30.43%	4.35%	0.00%	0.00%	100%
Región I	44.44%	22.22%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región II	22.58%	51.61%	19.35%	6.45%	0.00%	0.00%	100%
Región III	31.82%	50.00%	18.18%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región IV	11.11%	55.56%	22.22%	11.11%	0.00%	0.00%	100%
Región V	22.22%	33.33%	44.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VI	11.11%	44.44%	44.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VII	13.33%	33.33%	40.00%	13.33%	0.00%	0.00%	100%
RegiónVIII	15.38%	69.23%	15.38%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Índice de Satisfacción General	23.57%	45.00%	27.14%	4.29%	0.00%	0.00%	100%
Tabla 10 (Ver Gráfica 4.2)-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?							
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	30.43%	21.74%	43.48%	4.35%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	33.33%	22.22%	33.33%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	35.48%	35.48%	29.03%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	40.91%	27.27%	31.82%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	12.50%	25.00%	62.50%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	11.11%	55.56%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	22.22%	44.44%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	33.33%	26.67%	33.33%	6.67%	0.00%	0.00%	100.00%
RegiónVIII	23.08%	38.46%	15.38%	23.08%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	30.22%	31.65%	33.81%	4.32%	0.00%	0.00%	100.00%

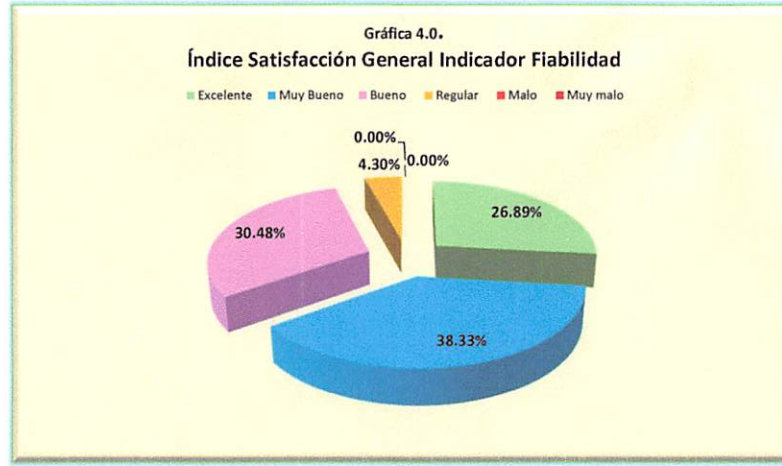
Wlanceo D. N. D.
05/10/2018



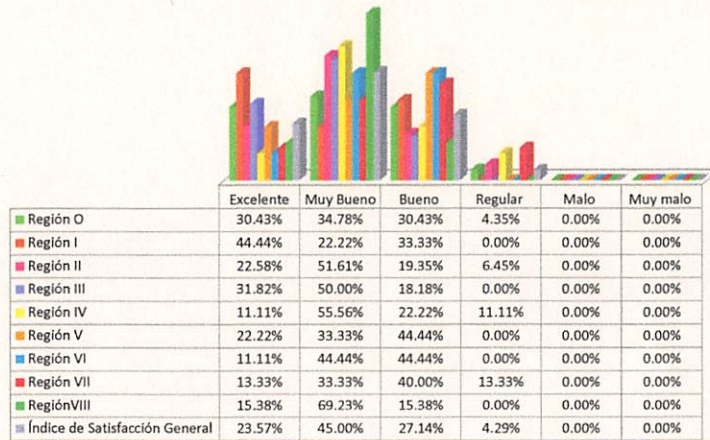
Dirección de Trámites y Servicios para la Salud PROMESE CAL

Resultados Encuesta de Hospitales Ene-Jun 2018

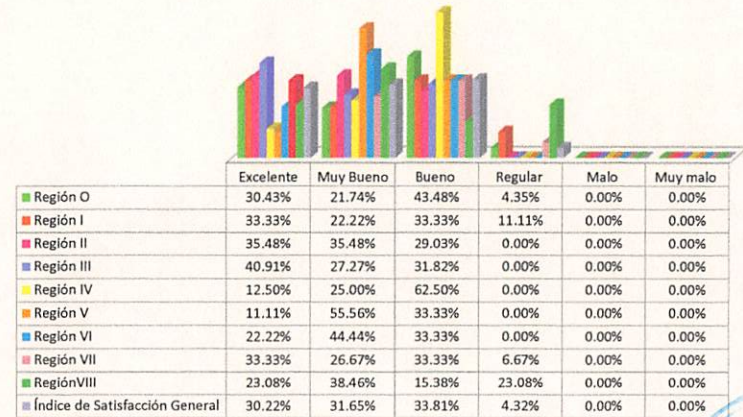
Representación Gráfica Según Región de Salud



Gráfica 4.1-¿Cómo califica la calidad de los medicamntos e insumos recibidos?



Gráfica 10-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?



Manuel D. [Signature]
 DIVISION DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA SALUD
 Santo Domingo, R.D.