



REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME SEMESTRAL



Enero – Junio

2024



**GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA**



INFORME SEMESTRAL

Enero – Junio

2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Semestre Enero – Junio 2024

RESUMEN EJECUTIVO	4
RESULTADO MISIONALES	7
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	8
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	37
ANEXOS.....	43
LOGROS ACUMULADOS ENERO 2024 A JUNIO 2024.....	47

RESUMEN EJECUTIVO

Semestre Enero – Junio 2024



Roberto Alexander Rodríguez Herrera

Director del Hospital Francisco Moscoso Puello.

Como director del Hospital Francisco Moscoso Puello desde el 1 de abril del presente año, mi compromiso es garantizar que nuestra institución brinde atención médica de la más alta calidad, poniendo al paciente en el centro de todas nuestras acciones y manteniendo un estándar de excelencia clínica en cada aspecto de nuestro trabajo.

Nuestro enfoque estratégico se basa en varios objetivos fundamentales. En primer lugar, nos dedicamos a la modernización continua de nuestra infraestructura hospitalaria, buscando implementar tecnologías de vanguardia y mejoras físicas que optimicen la eficiencia de nuestros servicios y garanticen un entorno seguro y cómodo para pacientes y personal por igual.

De igual

manera



establecer planes estratégicos para la compra y contratación tanto de servicios como de personal y amortización de deuda y automatización y digitalización de los servicios de seguridad tanto del paciente como del personal.

Además, consideramos que el desarrollo del talento humano es crucial para el éxito de nuestra misión. Por lo tanto, nos comprometemos a capacitar y motivar a nuestro equipo médico y administrativo, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y profesionalismo en el servicio, con el fin de brindar una atención integral y de calidad a todos nuestros pacientes.

No limitamos nuestra labor únicamente al ámbito hospitalario, sino que también buscamos impactar positivamente en la salud de nuestra comunidad. A través de programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, trabajamos para empoderar a los individuos y fomentar estilos de vida saludables en nuestra región.

Por último, pero no menos importante, nos esforzamos por garantizar la sostenibilidad financiera del hospital, gestionando de manera eficiente nuestros recursos económicos y buscando nuevas oportunidades de financiamiento que nos permitan seguir cumpliendo con nuestra misión de servir a la comunidad.

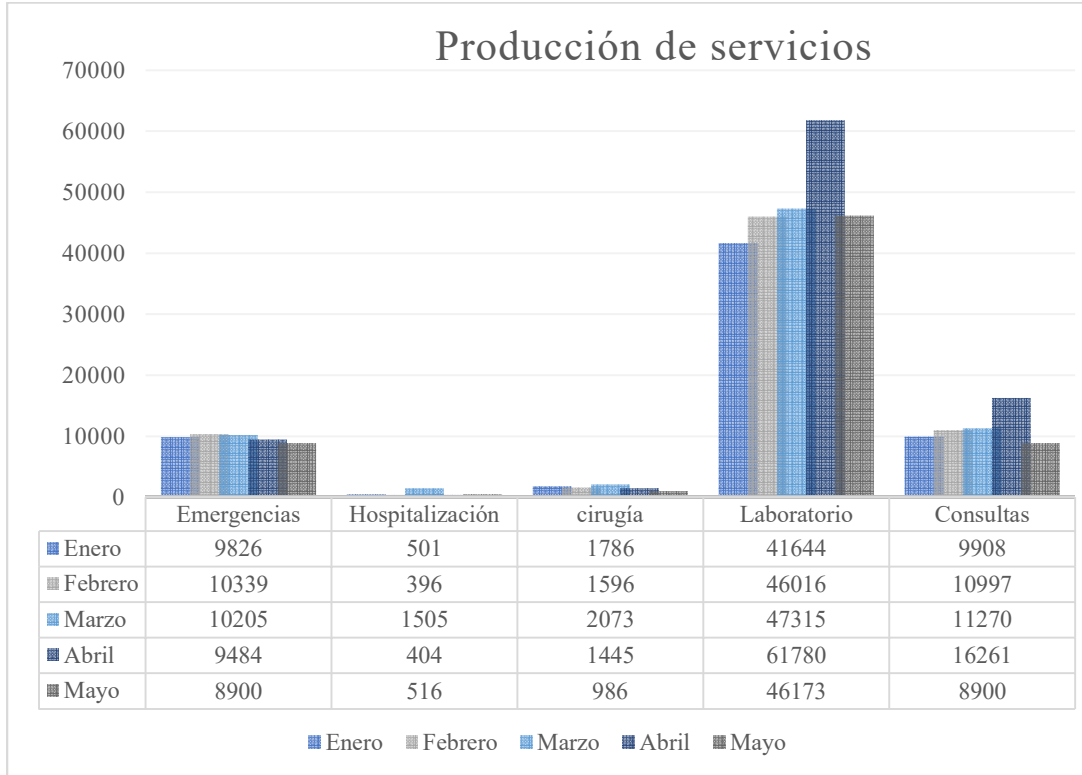
En resumen, nuestro objetivo es convertirnos en líderes indiscutibles en la atención médica de nuestra región, ofreciendo servicios accesibles, seguros y eficientes que contribuyan al bienestar y la salud de todos los miembros de nuestra comunidad



RESULTADOS MISIONALES

Semestre Enero – Junio 2024

Estadísticas



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Semestre enero – junio 2024

Lista de los comités hospitalarios hasta el momento:

- comité de farmacoterapeuticos
- comité de compras
- comité de calidad en la gestión
- comité de calidad en los servicios
- comité de bioseguridad
- comité de medicina transfusional
- comité de bioética
- comité de control de infecciones
- comité ambiental y de higiene
- comité de emergencia y desastre
- comité de mortalidad
- comité de farmacovigilancia
- comité de donantes



Resumen plan de recursos humanos

Según la ley No. 41-08, De función pública. Según el Art.46- El desempeño de los funcionarios públicos de carrera será evaluado periódicamente, de manera objetiva e imparcial.

La evolución del desempeño de los funcionarios públicos de carrera, tendrán por finalidad:

- 1. Determinar la calidad de su trabajo y su posible mejora;**
- 2. Determinar sus necesidades de formación y capacitación y prever su desarrollo;**
- 3. Otorgar incentivos económicos, académicos y morales.**
- 4. Determinar su pertenencia y promoción en la carrera.**

Art.47- La evolución del desempeño de los funcionarios públicos se efectuará a través de las técnicas, metodologías, procedimientos e instrumentos que se determinen en la reglamentación complementaria de la presente ley.

Art.48- Los funcionarios públicos de carrera cuyo desempeño haya sido calificado de insatisfactorio, mediante el proceso de evaluación, deberán someterse a un programa espacial de capacitación.

A continuación, presentaremos los grupos ocupacionales a que pertenecen los diferentes cargos. También estaremos visualizando la cantidad de Géneros Masculino (M) Y Femenino (F) de los colaboradores, que contamos en este Centro de Salud.



Grupo Ocupacional

GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
361	256	211	1,007	72

Según Género

FEMENINO	MASCULINOS
1,421	498

CAPACITACIÓN	CANTIDAD
Diplomado en gestión hospitalaria	40
Diplomado en cuidados intensivos	35
Supervisión efectiva	25
Manejo de conflictos	25
Lenguaje de señas	30
Estándares de calidad en atención y cuidados de enfermería	35
Rol de enfermería en el centro de infecciones y protocolo de enfermería	30
Lavado e higienes de mano	25
Instrumentos para la calidad en atención a pacientes hospitalizados	30
Resolución de conflictos	30



Informe de Avances Tecnológicos

1. Introducción

En el ámbito de la salud, los avances tecnológicos están transformando la manera en que se gestionan los registros de pacientes y los inventarios de medicamentos. Este informe detalla dos sistemas innovadores implementados recientemente: Galeno, un sistema para el registro de pacientes, y SARMI, un sistema de inventario de medicamentos en hospitales. Además, se proporciona un análisis de las incidencias tecnológicas gestionadas mensualmente, clasificadas en resueltas y no resueltas.

2. Avances Tecnológicos Recientes

2.1. Sistema Galeno

Galeno es un sistema de gestión de información de pacientes diseñado para mejorar la eficiencia y precisión en la atención médica. Sus características principales incluyen:

Registro Electrónico de Pacientes: Permite la creación y gestión de historiales médicos electrónicos, asegurando un acceso rápido y seguro a la información del paciente.

Citas y Programación: Facilita la gestión de citas médicas y la programación de consultas, reduciendo tiempos de espera y mejorando la organización.

Interfaz Intuitiva: Diseñado para ser fácil de usar, con una interfaz amigable que minimiza el tiempo de capacitación para el personal médico.

Seguridad y Privacidad: Cumple con las normativas de seguridad y privacidad, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes.



2.2. Sistema SARMI

SARMI es un sistema avanzado de inventario de medicamentos que optimiza la gestión de suministros en hospitales. Sus características incluyen:

Inventario en Tiempo Real: Proporciona información actualizada sobre el stock de medicamentos, permitiendo un control preciso y la reducción de desperdicios.

Alertas y Notificaciones: Envía alertas automáticas cuando los niveles de medicamentos están bajos o se acerca la fecha de vencimiento.

Reportes y Análisis: Genera reportes detallados sobre el uso de medicamentos, facilitando la toma de decisiones informadas.

Integración con Otros Sistemas: Puede integrarse con otros sistemas hospitalarios para una gestión integral de los recursos.

3. Programas e Innovaciones

3.1. Integración de Galeno y SARMI

La implementación conjunta de Galeno y SARMI está diseñada para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención al paciente. La integración permite:

Acceso Unificado a Datos: Los médicos pueden acceder a los registros de pacientes y al inventario de medicamentos desde una sola plataforma.

Reducción de Errores: Minimiza los errores en la prescripción y administración de medicamentos mediante la sincronización de datos.

Mejora en la Toma de Decisiones: Los informes combinados de ambos sistemas proporcionan una visión holística de la gestión hospitalaria.



4. Incidencias Tecnológicas

4.1. Resumen Mensual de Incidencias

4.2. Análisis de Incidencias

Mes: Enero

Total, de Incidencias Reportadas: 731

Resueltas: 726

No Resueltas: 5

Mes: Febrero

Total, de Incidencias Reportadas: 712

Resueltas: 707

No Resueltas: 5

Mes: Marzo

Total, de Incidencias Reportadas: 814

Resueltas: 809

No Resueltas: 5

Mes: Abril

Total, de Incidencias Reportadas: 715

Resueltas: 710

No Resueltas: 5

Mes: Mayo

Total, de Incidencias Reportadas: 823

Resueltas: 818



No Resueltas: 5

Mes: Junio

Total, de Incidencias Reportadas:

Resueltas:

No Resueltas:

5. Gráficos y Tendencias

5.1. Gráfico de Incidencias Resueltas vs No Resueltas

Mes	Resueltas	No resueltas
Enero	728	3
Febrero	707	5
Marzo	814	0
Abril	711	4
Mayo	816	7
Junio		

5.2. Tendencias Observadas

Incremento de Incidencias: Se observa un aumento en el número de incidencias reportadas cada mes, posiblemente debido a la mayor adopción y uso intensivo de los sistemas Galeno y SARMI.

Tasa de Resolución: La mayoría de las incidencias se resuelven rápidamente cada mes, aunque hay un ligero aumento en las incidencias no resueltas en mayo, lo que podría indicar problemas complejos o falta de recursos.



6. Conclusiones y Recomendaciones

Mejora Continua: Continuar mejorando los procesos de gestión de incidencias para mantener altas tasas de resolución.

Capacitación: Proporcionar formación continua al personal para manejar eficientemente los sistemas y resolver incidencias de manera más rápida.

Monitoreo y Evaluación: Continuar con la incorporación de sistemas de monitoreo robustos para detectar y resolver incidencias antes de que impacten significativamente las operaciones.

Desempeño del área de comunicaciones

El Hospital Dr. Francisco Eugenio Moscoso Puello, a través del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Publicas ejecuto diferentes actividades de interés nacional, tanto internas como externas, para sensibilizar al personal y a la ciudadanía sobre el rol del Hospital Doctor Francisco E. Moscoso Puello, y su impacto en la sociedad. Entre otros temas cumpliendo las iniciativas del Foco de Comunicación Institucional del Plan Estratégico.

De igual forma se ha llevado a cabo estrategias de comunicación digital que han generado buena aceptación en los usuarios de las redes sociales, creando así la confianza de las mismas. Las campañas iniciadas en este año 2024:

Crecimiento de las comunidades digitales. Entre las denominadas redes sociales que maneja el Hospital se logró balancear el contenido de las plataformas, crear tópicos para cada medio digital. Notas de prensas informativas a los medios de comunicación dando a conocer en sí, cada uno



de nuestros doctores y servicios a la población dominicana.

En otro orden, a raíz de los efectos de la pandemia, se volvieron a realizar las visitas a los sectores aledaños al centro de salud con las residencias médicas de la mano de la Residencia de Medicina Familiar y Comunitaria con su primera visita al sector del Ensanche Capotillo en enero la misma fue ordenada por la Coordinadora de la Residencia de Medicina Familiar la doctora Gisselle Arias



Mientras en el mes de febrero se realizó en el centro de salud el “Taller de Capacitación en Electrocardiogramas” para todo el personal médico, el mismo fue impartido para 12 galenos, para la mejoría de todos los pacientes e usuarios que buscan mejorar su salud, el mismo fue impartido por la coordinadora de la Residencia de Emergencióloga, la doctora Elsa Moreno Colón, en colaboración con la Subdirectora Médica la doctora Scarlet. M. Camacho.





En el mismo mes de febrero se regresó con los Operativos Médicos, “El Moscoso en la Comunidad” para mejorar y prevenir la salud de todos los moradores del sector 24 de abril, impactando así más de 200 personas que asistieron a dar cita a este grandioso Operativo Médico. El mismo estuvo bajo las riendas de la doctora Yocasta Lara, Directora de Centros Hospitalarios del SNS, la Subdirectora Médica, la doctora Scarlet M. Camacho.





En el mes de Marzo estuvimos coordinando con la dirección de nuestro centro de salud la actividad correspondiente a “Celebración de la Segunda Jornada de Donación Voluntaria de Sangre” en nuestro centro de salud y el Hemocentro Nacional. La misma conto con la presencia de la gerencia hospitalaria doctora Yocasta Lara, Directora de Centros Hospitalarios del SNS, la Subdirectora Médica, la doctora Scarlet M. Camacho y la administradora interina la ingeniera Albani Figueroa, para el personal de salud del centro donde se incentivo a los demas a realizar donacion de sangre para los mas necesitados.





En el mes de abril siguieron las capacitaciones esta vez con el tema “Capacitación en Soporte Vital Básico” para todo el personal de salud de nuestro centro el taller fue impartido por destacados profesionales del área, incluyendo a Nairobi Made Eraso; coordinadora de hospitales de alta complejidad; Josué Hernández; encargado de salas de emergencias y Franchesca Segura (gestora). El mismo fue coordinado por la subdirectora medica la doctora Scarlet M. Camacho.



También con la “Capacitación del Lenguaje de Señas”, para todo el personal de salud. El mismo fue impartido por la joven Licenciada Evelyn Patricia Rodríguez, quien resalta la importancia de que todos los centros de salud cuenten con conocimientos en este tipo de lenguaje para poder brindar una atención inclusiva a las personas con discapacidad. En este taller la capacitación fue para 20 participantes del área administrativa con los departamentos de Atención al Usuario, y Recursos Humanos. La misma contó con la participación de la gerencia hospitalaria doctora Yocasta Lara, Directora de Centros Hospitalarios del SNS, la Subdirectora Médica, la doctora Scarlet M. Camacho.



Lanzamiento del “Protocolo para Manejo Integral del Paciente con Pie Diabético”, la misma estuvo coordinada por el jefe del servicio de cirugía vascular doctor Juan Mendez para la implementación de este manejo para los pacientes de dicha enfermedad de salud. El histórico evento fue liderado, además del doctor Méndez, por Paola Chahin Vargas, cirujana general y R1 del máster en Cirugía de Pie Diabético. Estuvieron presentes las doctoras Yocasta Lara, directora de Centros Hospitalarios del Servicio Nacional de Salud (SNS); Scarlet M. Camacho, subdirectora Médica; Ángel Arzuaga



Reyes, embajador de la República de Cuba en el país; Juan Gerardo Mesa, director de Habilitación y Acreditación del Ministerio de Salud Pública y Senén Caba, ex presidente del Colegio Médico Dominicano.



La Residencia de Cirugía Vascular y Endovascular del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello, realiza jornada para la Confección de Fístulas Arteriovenosas, para todos los pacientes del centro de salud la misma se considero positiva para los usuarios. La gerencia hospitalaria encabezada por el director el doctor Alex Rodríguez y la subdirectora médica la doctora Scarlet M. Camacho, junto con La Residencia de Cirugía Vascular y Endovascular del Hospital Dr. Francisco Moscoso Puello llevó a cabo una jornada dedicada a la confección de fístulas arteriovenosas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pacientes que sufren de insuficiencia renal crónica y se encuentran en terapia sustitutiva de hemodiálisis. En la misma fueron intervenidos mas de 8 pacientes para la misma.

Esta iniciativa, liderada por el Jefe del Servicio de Cirugía Vascular y Endovascular, el Dr. Juan Vicente Méndez, en colaboración con el



coordinador de la residencia de dicho departamento, el Dr. Edgar Vargas, así como los profesores Dr. Juan Nathanael Morales, cirujano cardiovascular, y Dra. Brunny Herasme, cirujana vascular y endovascular, tuvo como objetivo principal brindar acceso vascular adecuado a los pacientes que requieren hemodiálisis.



El titular del SNS, doctor Mario Lama, continúa la #RutaSNSSantoDomingo en el Hospital Dr. Francisco Moscoso Puello para entregar un brazo en C y dos torres de endoscopia que permitirán el acceso oportuno a un mayor número de pruebas diagnósticas para patologías gastrointestinales, en conjunto con el director del Servicio Regional de Salud Metropolitana el doctor Edinson Feliz Feliz.

Todas las jornadas, capacitaciones y campañas realizadas entre los meses de enero a mayo cumplen con todo lo establecido por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, llevando acabo la publicacion de las mismas en todas las redes sociales, digase: “Facebook, Instagram, Threads, Twitter ahora (X)”.





Las mismas sirven de campañas internas y externas de nuestro centro de salud.

R	C	C	E
e	a	a	n



d S o c i a l	n t i d a d d e m e g u s t a	n t i d a d d e S e g u i d o r e s	g a g e m e n t
I n s t a g r a m :	1 0 , 6 9 5	1 2, 9 8 7	4. 4 7
F a c e b o	5 , 9 9 0 3	6, 9 9 9	4. 5 9



o k:			
T w it te r (X):	1 , 4 5 0	2, 6 6 3	3. 2 0

Cantidad de seguidores y me gusta por mes desglozado: mes de Enero

Red Social	Cantidad de seguidores	Me gusta
Instagram:	11,985	1314
Facebook:	6,632	4,703
Twitter (X):	1,980	98

Cantidad de seguidores y me gusta por mes desglozado: mes de Febrero

Red Social	Cantidad de seguidores	Me gusta
Instagram:	12,185	1517
Facebook:	6,790	5884
Twitter (X):	2,513	115



**Cantidad de seguidores y me gusta por mes desglozado: mes de
Marzo**

Red Social	Cantidad de seguidores	Me gusta
Instagram:	12.336	1.667
Facebook:	6,940	5,908
Twitter (X):	2,663	300

**Cantidad de seguidores y me gusta por mes desglozado: mes de
Abril**

Red Social	Cantidad de seguidores	Me gusta
Instagram:	12,998	872
Facebook:	6,995	5,903
Twitter (X):	2,672	350

**Cantidad de seguidores y me gusta por mes desglozado: mes de
Mayo**

Red Social	Cantidad de seguidores	Me gusta
Instagram:	13,726	1,458
Facebook:	7,012	5,907
Twitter (X):	2,672	268

**La campaña "Conócenos" del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello
tiene como objetivo**



principal dar a conocer los servicios y especialidades médicas que ofrece el hospital, así como destacar el trabajo y compromiso de su personal. Esta campaña busca informar a la comunidad sobre las distintas áreas de atención disponibles, promoviendo un mayor acceso a los servicios de salud y mejorando la percepción del hospital.

La implementación de la campaña Conócenos representa la jornada integral destinada a abrir las puertas de nuestro hospital y ofrecer a la comunidad una experiencia enriquecedora. A través de esta iniciativa, nos comprometemos a presentar a nuestro dedicado personal de servicio en cada área de trabajo de igual manera es una oportunidad para profundizar en nuestra cultura organizacional, destacando la excelencia en la atención médica.

Redes Sociales: Uso de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube para compartir videos, testimonios de pacientes, entrevistas con el personal médico y actualizaciones sobre los servicios.

Medios de Comunicación: Colaboración con medios locales como radio, televisión y periódicos para difundir información sobre la campaña y las consultas de especialidades medicas.

Objetivos de la Campaña:

- Aumentar la visibilidad del hospital y sus servicios.
- Mejorar la relación y confianza de la comunidad con el hospital.
- Educar a la población sobre la prevención y el cuidado de la salud.



- Destacar los logros y avances del hospital en términos de infraestructura y calidad de atención.

Necesidades que satisface

1-Nos complace ofrecer a las personas la oportunidad de familiarizarse con nuestra cartera de servicios, conocer nuestros horarios de atención, experimentar de primera mano la calidad de nuestro trabajo y el profesionalismo de nuestros empleados. Estamos comprometidos con brindar un servicio excepcional y demostrar el compromiso que tenemos con las personas..

Impactos y beneficios

1-Nos complace decir que esta campaña le aporta mucho a las personas ya que le permite conocer las instalaciones, el personal y los servicios ofrecidos lo que puede generar mas confianza y transparencia en la atención médica.

De igual manera nos ayuda en nuestra reputación ya que podemos promover una imagen abierta, comprometida con la salud y bienestar de la comunidad.



Nos complace decir que esta campaña le aporta mucho a las personas ya que le permite conocer las instalaciones, el personal y los servicios ofrecidos lo que puede generar mas confianza y transparencia en la atención médica. De igual manera nos ayuda en nuestra reputación ya que podemos promover una imagen abierta, comprometida con la salud y bienestar de la comunidad

Esta campaña se da a conocer a través de una combinación de medios digitales y tradicionales, garantizando así un amplio alcance y una mayor participación de la comunidad.

La misma se empezo con la elaboraciòn de un video promocional con la alta gerencia hospitalaria encabezada por el doctor Alex Rodriguez, la subdirectora medica la doctora Scarlet M. Camacho. En conjunto con una residente medico y luego los encargados de area que seran grabados y subidos a nuestras redes sociales del centro de salud.



RESUMEN PLAN DE COMPRAS

DATOS DE CABECERA PACC



Monto estimado total	66,288,635
Monto total contratado	
Cantidad de procesos registrados	173
Capítulo	
Sub-capítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compras	HOSPITAL DR. FRANCISCO MOSOSO PUELLO
Año fiscal	2024
Fecha de aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETOS DE CONTRATACION	
Bienes	
Obras	
Servicios	
Servicios: consultoría	
servicios: consultoría basada en calidad	
Montos estimados según clasificación MIPYMES	
MIPYMES	45,479,883
MIPYMES MUJER	15,895,388
NO MIPYMES	37,450,674.82
Montos estimados según tipos de procedimientos	
compras por debajo del umbral	6,117,993.31
compras menor	92,707,952.29
comparación de precios	
licitación pública	
licitación pública internacional	N/A
licitación restringida	N/A
sorteo de obras	N/A
excepción-bienes o servicios	416,652
excepción- construcción	
excepción-contrataciones de publicidad	979,310
excepción-obras científicas	N/A
excepción-proveedor único	3,969,343
Excepción - rescisión de contratos	
compra y contratación de combustible	509000



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Semestre enero – junio 2024
Oficina de libre acceso a la información (OAI)

Por la presente deseamos presentar las informaciones estadísticas relacionadas con los portales de solicitud de información y los resultados en cuanto a los niveles de cumplimiento de los plazos de entrega. Estos datos abarcan los meses de enero a mayo del presente año 2024. Los portales involucran la recepción y la tramitación de los casos por OAI y que se enmarcan en lo dispuesto por la Ley 200-04 de Libre Acceso. Los casos se muestran en 3 cuadros con sus notas respectivas, cada uno identificado con los números 5.2, 5.3 y 5.4 de la actividad asignados por Planificación y Calidad, a los fines de hacer la presente memoria.

CUADRO 5.2 Nivel de Cumplimiento de Plazos de Entrega.



Solicitudes Atendidas por OAI Según Portales, Tipo y Cumplimiento										
Meses	Usuario\	De SAIP	Institucional	De 311	Quejas	Reclam.	Suger.	Atendidas	En el plazo	Total
Enero	Electronico	0	0	2	2	0	0	2	2	2
Febrero	Electronico	0	0	4	4	0	0	4	4	4
Marzo	Electronico	2	1	0	0	0	0	3	3	3
	Electronico	0	1	0	0	0	0	1	1	1
Abril	Electronico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Electronico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	No hubo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sub. Totales		2	2	4	4	0	0	6	6	6
% Cumplimiento								100%	100%	100%

Se puede verificar en la tabla que OAI recibió de enero-mayo a través de los portales 6 casos los cuales fueron atendidos y respondidos en tiempo hábil, arrojando un indicador favorable de 100% de cumplimiento. No hubo en esos meses solicitudes por e-mail, ni físicas.



CUADRO 5.3 Resultados Sistema 311 QDRS

Meses	Usuario\	Quejas	Reclam.	Suger.	Atendidas	En el plazo	Total
Enero	Ciudadana	1	0	0	1	1	1
Febrero	Ciudadana	1	0	0	1	1	1
Marzo	Suplidor	1	0	0	1	1	1
Abril	Suplidor	1	0	0	1	1	1
Mayo	No hubo	0	0	0	0	0	0
Sub. Totales		4	0	0	4	4	4
% Cumplimiento					100%	100%	100%

- A. El cuadro anterior revela que en enero-mayo se recibieron 4 casos por el Sistema 311 (un promedio de 1 caso por mes).
- B. De los 4 casos recibidos, los 4 tienen que ver con quejas, siendo el motivo de estas: Problemas con las líneas telefónicas para comunicarse, solicitar agendar para citas, y suplidor en espera de su pago.
- C. Los casos fueron recibidos y atendidos en tiempo hábil, mostrando un cumplimiento de los plazos de 100%.
- D. No hubo sugerencias, ni reclamaciones.

CUADRO 5.4 Resultados Portal SAIP y Mediciones de Transparencia

Mes
Ener
Febr
Marz
Abril
Mayo
Sub.
% Cl



A. Con relación al portal SAIP se muestra en la tabla que 2 solicitudes fueron recibidas en marzo una de estas es de una empresa y la otra de la Defensoría. Las 2 fueron respondidas en el plazo correspondiente para un 100% de cumplimiento.

B. Los resultados de mediciones recibidos por Digeig son las calificaciones de cumplimiento de la Ley 200-04 en Transparencia y son las siguientes: 72.55 en enero, 81.32 para febrero y 72.19 en el mes de marzo.

- Los envíos a tiempo de las informaciones solicitadas por la OAI tanto por correo de recordatorios a los departamentos y la asistencia del RAI a los encargados que colaboran ayudaron a obtener e los resultados presentes.

Atención al usuario

Encuestas de satisfacción

Durante este periodo se realizaron un total de 1032 encuestas de satisfacción a través de nuestra plataforma digital. Los resultados reflejan un promedio general de satisfacción del 95.86%. Este alto nivel de satisfacción es un indicativo de la calidad y eficiencia del servicio proporcionado por el departamento de atención al usuario.

Gestión de quejas, sugerencias y reclamos (QDSR)

El departamento gestiona el 13QDSR recibidas a través de los buzones de sugerencias. Cada una de estas quejas y sugerencias fue canalizada y respondida oportunamente, asegurando que las preocupaciones de los usuarios fueran atendidas con rapidez y precisión. Esto ha contribuido a mantener a un ambiente de confianza y comunicación abierta con nuestros usuarios.



Avances en transparencia y eficiencia

□no de los logros más destacados de este periodo ha sido la implementación del sistema de gestión de citas “Galeno”. Este sistema ha mejorado significativamente la transparencia, eficiencia y veracidad de los datos, permitiendo una gestión más efectiva de las citas médicas y una mejor experiencia para los usuarios. El proceso de implementación ha sido exitoso y los primeros resultados muestran una mejora en la organización y manejo de las citas, reduciendo los tiempos de espera y optimizando los recursos disponibles.

Capacitación continúa

Otro aspecto positivo durante este periodo ha sido la continua capacitación del personal. Con el apoyo del departamento de recursos humanos, se han llevado a cabo talleres y cursos que han fortalecido las competencias de nuestro equipo. Entre los cursos más destacados están:

1. **Lenguaje de señas:** este taller ha permitido que nuestro personal sea más inclusivo y este mejor preparado para atender a usuarios con discapacidades auditivas.
2. **Resolución de conflictos:** este curso ha dotado al personal con habilidades para manejar y resolver conflictos de manera efectiva, mejorando la satisfacción del usuario y cohesión del equipo.



ANEXOS



Semestre enero – junio 2024

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

Nº.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Control farmacéutico	I.1.1.1 Mejora del suministro y abastecimiento de medicamentos	Revisión Comité Farmacia Hospitalaria (CFH) hospitalaria y promoción del uso racional de los medicamentos	trimestral		4 al año	2	50%
2	Laboratorio	I.1.1.3 Ampliación y mejora de la prestación de servicios de apoyo diagnóstico y laboratorio	Seguimiento al reporte mensual de INFOIAS	mensual		11	8	73%
3	Vacunación pediátrica	I.1.1.3 Ampliación y mejora de la prestación de servicios de apoyo diagnóstico y laboratorio	Seguimiento a los registros de vacunas en niños menores de 6 años	mensual		11	8	73%
4	Emergencias	I.1.5.2 Fortalecimiento de los Servicios de Emergencias Médicas Hospitalarias para la asistencia eficiente, humanizada y de calidad.	Implementación del Modelo hospitalario y flujo de Asistencia Emergencia y Urgencias	trimestral		4 al año	2	50%
5	Emergencias	I.1.5.2 Fortalecimiento de los Servicios de Emergencias Médicas Hospitalarias para la asistencia eficiente, humanizada y de calidad.	Socialización e implementación del RAC-Triage en los Salas de Emergencias Centros Hospitalarios	trimestral		4 al año	2	50%
6	Emergencias	I.1.5.2 Fortalecimiento de los Servicios de Emergencias Médicas Hospitalarias para la asistencia eficiente, humanizada y de calidad.	Implementación del procedimiento para la entrega, recibo y reposición de carro de paro	trimestral		4 al año	2	50%
7	Emergencias	I.1.5.2 Fortalecimiento de los Servicios de Emergencias Médicas Hospitalarias para la asistencia eficiente, humanizada y de calidad.	Registros en el tablero de indicadores de Gestión de las Salas de Emergencias de los Centros de Salud	trimestral		4 al año	2	50%
8	Atención y subdiagnóstico	F.2.1.2 Desarrollar el Plan de Gestión Listas de Espera Quirúrgico en hospitales organizados	Gestión de la lista de espera quirúrgica	trimestral		4 al año	2	50%
9	Servicio usuario	I.2.1.4 Gestión de usuarios para adhesión a una cultura institucional de servicio	Realizar de encuesta de satisfacción a los usuarios en la Plataforma Digital	mensual		11	8	73%
10	Servicio usuario	I.2.1.4 Gestión de usuarios para adhesión a una cultura institucional de servicio	Registros al proceso de referencia y contra referencia de la Red	mensual		11	8	73%
11	Servicio usuario	I.2.1.4 Gestión de usuarios para adhesión a una cultura institucional de servicio	Gestionar los buzones de sugerencias	trimestral		11	8	73%
12	Calidad servicios	I.2.1.4 Gestión de usuarios para adhesión a una cultura institucional de servicio	Resultados del comité de mejora continua de la calidad en la atención y seguridad del paciente para establecer avances, logros, resultados e indicadores	mensual		11	8	73%
13	Calidad servicios	I.2.1.5 Monitoreo de la calidad de los servicios de salud ofertados	Automonitoreo de la congruencia de los expedientes clínicos y apogeo protocolos Maternos neonatales, infantil, epidemiología utilizando las recomendaciones institucionales de calidad de los servicios	mensual		11	8	73%
14	Calidad servicios	I.2.1.5 Monitoreo de la calidad de los servicios de salud ofertados	Automonitoreo Aplicación de lista de verificación de congruencia de Expediente clínico	mensual		11	8	73%
15	Calidad servicios	I.2.1.5 Monitoreo de la calidad de los servicios de salud ofertados	Automonitoreo Correcta Aplicación de la lista de verificación de la Seguridad en Cirugía	mensual		11	8	73%
16	Control infecciones	I.2.1.5 Monitoreo de la calidad de los servicios de salud ofertados	Resultados del Comité de Control y Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (CAIAS)	mensual		11	8	73%

17	Bioseguridad	1.2.2.3 Implementación del Programa de Bioseguridad y Vigilancia Epidemiológica en los CES	Reuniones del Comité de Bioseguridad Hospitalario	mensual		11	8	100%
18	Bioseguridad	1.2.2.3 Implementación del Programa de Bioseguridad y Vigilancia Epidemiológica en los CES	Notificación oportuna de las enfermedades bajo vigilancia epidemiológica	mensual		12	8	100%
19	Servicio Usuario	1.2.2.5 Programa de Gestión de Citas	Gestión de los DQMS	mensual		12	8	100%
20	Servicio Usuario	1.2.2.5 Programa de Gestión de Citas	Seguimiento a la actualización de las cartillas de servicio de los establecimientos	mensual		12	8	100%
21	Servicio Usuario	1.2.2.5 Programa de Gestión de Citas	Organizar las citas a consultas externas para que todo los usuarios lleguen con una consulta programada.	mensual		12	8	100%
22	Bioseguridad	2.2.4.1 Gestión de la habilitación de los Establecimientos de la red SAS	Autocumplimiento las medidas de políticas de bioseguridad	mensual		12	8	100%
23	RR.HH.	2.2.1.1 Programa de capacitación del SAS	Realización Plan de Capacitación 2014-2014	mensual		9	4	100%
24	Financiera	4.1.2.2 Despliegue del Sistema de manejo y Control Interno en la Red SAS	Recibir oportunamente las cuentas de antigüas financieros para su regulación en el período	mensual		12	8	100%
25	Financiera	4.1.2.2 Despliegue del Sistema de manejo y Control Interno en la Red SAS	Asegurar el reporte oportuno de facturación eficiente de ingresos por las diferentes fuentes de financiamiento.	mensual		12	8	100%
26	Financiera	4.1.2.2 Despliegue del Sistema de manejo y Control Interno en la Red SAS	Recibir oportunamente las informaciones concernientes a los indicadores de ingreso, facturación, nómina, deuda e ingreso de odontología	mensual		12	8	100%
27	SAS	4.1.2.2 Despliegue del Sistema de manejo y Control Interno en la Red SAS	Reportar oportunamente las informaciones financieras que alimentan el sistema de indicadores. Fundamentos en el registro sistematizado de las transacciones asegurando la calidad del dato.	mensual		12	8	100%
28	Financiera	4.1.2.2 Despliegue del Sistema de manejo y Control Interno en la Red SAS	Reportar la ejecución presupuestaria consolidada de ingresos y egresos proveniente de las diferentes fuentes de financiamiento.	mensual		12	8	100%
29	SAS	4.1.2.2 Despliegue del Sistema de manejo y Control Interno en la Red SAS	Cargar oportunamente las informaciones financieras cumpliendo con los criterios de calidad dispuestos por las normativas para que estén disponible a la institución.	mensual		12	8	100%
30	Financiera	4.1.2.5 Fortalecimiento de la Gestión Financiera de la Red	Elaboración de los Estados Financieros y sus notas de referencia.	mensual		12	8	100%
31	Activos Fijos	4.1.2.5 Fortalecimiento de la Gestión Financiera de la Red	Relección de activo fijo	mensual		12	8	100%
32	Control Médico	4.1.2.6 Fortalecimiento de los procesos de facturación de la Red SAS	Análisis del comportamiento de las objeciones médicas y estadísticas	mensual		12	8	100%



FORM DE PRECIOS

CÓDIGO DEL CATÁLOGO DE BIENES Y SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA CONTRATADA	UNIDAD DE MEDIDA	FORMA DE PRECIO				CANTIDAD TOTAL	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	COSTO TOTAL UNITARIO	PRECIO TOTAL POR CÓDIGO DE CATÁLOGO DE BIENES Y SERVICIOS	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	TIPO DE BIENES / SERVICIOS
			PRECIO FIJO	PRECIO VARIABLE	PRECIO DE UNIDAD	PRECIO DE SERVICIO						
01	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
02	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
03	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
04	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
05	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
06	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
07	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
08	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
09	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
10	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
11	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
12	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
13	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
14	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
15	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
16	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
17	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
18	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
19	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
20	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
21	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
22	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
23	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
24	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
25	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
26	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
27	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
28	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
29	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
30	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
31	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
32	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
33	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
34	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
35	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
36	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
37	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
38	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
39	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
40	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
41	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
42	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
43	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
44	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
45	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
46	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
47	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
48	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
49	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	
50	AGRO	MTZ	00	00	00	00	000	000000	000000	000000	000000	



Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, Primer Semestre año 2024
Actualización de los Comités hospitalarios.							Una sola vez en el semestre
Beneficiarios					Hospitales y usuarios		
Inversión producto					RD\$0		
Instalación del programa Galeno para el departamento de servicios al usuario, para agendar las citas de los usuarios							Una sola vez en el semestre
Beneficiarios	Personal del hospital						
Inversión producto	RD\$0				RD\$		
Realización de Doppler en el área de internamiento							Activo
Beneficiarios				Usuarios			
Inversión producto				RD\$0			
Consulta de adolescentes en el área pediátrica							Activo
Beneficiarios							
Inversión producto	RD\$0						
Consulta de nutrición para pacientes diabéticos procesos inflamatorios							Activo



Beneficiarios		Usuarios					
Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, Primer Semestre año 2024
Inversión producto		RD\$0					
Lanzamiento de la campaña Conócenos							Activo
Beneficiarios					Hospital y usuarios		
Inversión producto					RD\$0		
Iniciativa de capacitación lenguaje de señas							Se realizó un total de dos veces
Beneficiarios	Personal del hospital y usuarios						
Inversión producto	RD\$0				RD\$0		
Talles para consulta pre-diálisis.							Se realizó una sola vez
Beneficiarios						Usuarios	
Inversión producto						RD\$0	
Diplomado de gerencia hospitalaria para encargados de diferentes servicios.							Se realizó una sola vez
Beneficiarios	Personal del hospital						
Inversión producto	RD\$0						



Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, Primer Semestre año 2024
Jornada prevención cáncer de próstatas para privados de libertad.							Se realizó una sola vez
Beneficiarios		Privados de libertad					
Inversión producto		RD\$0					
Jornada de prevención para el cáncer mama para las privadas de libertad.							Se realizó una sola vez
Beneficiarios	Privados de libertad						
Inversión producto	RD\$0						
Jornada para los donantes voluntarios.							Se realizó un total de dos veces
Beneficiarios		Hospital				Hospita l	
Inversión producto		RD\$0				RD\$0	
Implantación de cirugía ortopédica.							Activo
Beneficiarios	Usuarios						
Inversión producto	RD\$0						
Habilitación del departamento gestor cama (Odalís Medina).							Activo
Beneficiario			Hospital y pacientes				
Inversión producto			RD\$0				



Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, Primer Semestre año 2024
Jornada de cirugía creación de fistulas.							Se realizó una sola vez
Beneficiario					Personal y pacientes		
Inversión producto					RD\$0		
Designación de una encargada general para las farmacias							-se realizó una sola vez
Beneficiario					Hospital		

