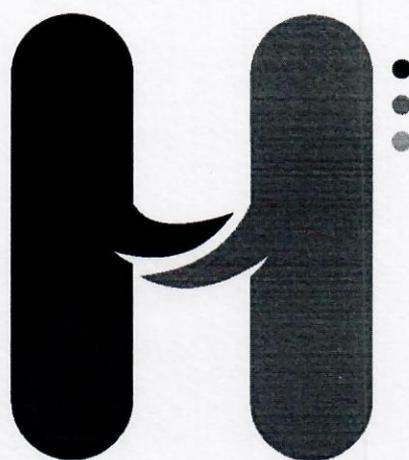


Memoria Institucional

2022





HOSPITAL
**DR. FRANCISCO
E. MOSCOSO PUELLO**



TABLA DE CONTENIDOS

Informe Anual 2022

I. RESUMEN EJECUTIVO.

II. INFORMACION INSTITUCIONAL

III. RESULTADOS MISIONALES

- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- Desempeño Área Administrativa y Financiera.
- Desempeño de los Recursos Humanos.
- Desempeño de los Procesos Jurídicos.
- Desempeño de la Tecnología.
- Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.
- Desempeño del Área Comunicaciones.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio.
- Nivel de cumplimiento acceso a la información
- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Resultado mediciones del portal de transparencia

VI. Anexos.



MENSAJE DE LA DIRECTORA



Es un gran reto en el que nos hemos comprometido: la mejoría de la atención humanizada y de calidad a los ciudadanos que confían su salud a profesionales éticos y experimentados de nuestra institución y a un personal de apoyo empeñados en lograr resultados exitosos.

Asumimos la dirección general del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello, el 15 de agosto del 2022 en un momento de muchas limitaciones que impedía una atención optima a los usuarios, atendiendo a un llamado de las autoridades del Servicio Nacional de Salud (SNS) encabezado por el Dr. Mario Lama, director general.

Aceptamos la posición, contando con el apoyo del SNS para lograr producir los cambios necesarios para una mejora efectiva. Hemos recibido el respaldo ofrecido por el SNS en el aspecto económico para cumplir con los compromisos recientes y antiguos existentes y de esa manera poder recuperar la credibilidad frente a proveedores que confiaron su capital para el desenvolvimiento administrativo hospitalario.

Adicionalmente hemos recibido el apoyo técnico cuando lo hemos requerido. Por otra parte, nos asignaron un equipo para ecocardiografía y doopler de avanzada tecnología, para ser usados en pacientes de cardiología y cirugía vascular.

Se ha realizado intervenciones en diferentes áreas que identificamos con las mayores debilidades, para cumplir con nuestros objetivos de contribuir a la salud de los ciudadanos de Republica Dominicana.



Dra. María Argentina German



I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe 2022

En este informe se destacan los logros obtenidos en el periodo 2022, que ha sido un reto para la dirección médica y la administración, donde en conjunto no han desestimado esfuerzos para lograr sacar adelante el hospital y brindar servicios de calidad a los usuarios.

Durante la gestión se encontraron varias debilidades tanto en infraestructura como en el área administrativa y médica.

Labores de levantamientos y acciones realizadas durante el periodo 15 de agosto hasta 1 diciembre 2022:

- Levantamiento de equipos de imágenes con desperfectos. En la actualidad están funcionando el equipo de emergencia y un portátil de rayos x.
- Departamento de seguridad:
 - Falta de cámaras en áreas vulnerables por ausencia y otras no funcionan.
 - Escasez de personal en área de cámaras.
 - Personal de seguridad insuficiente, no cumplen con perfil de puesto, pendiente revisión.
- Proceso de recolección de restos de equipos y mobiliarios en desuso depositados en la parte posterior de las instalaciones hospitalarios, para tramitar entrega a Bienes Nacionales vía SNS.
- Recogida paulatina de los desechos comunes y peligrosos acumulados por periodo prolongado en los depósitos correspondientes. Pendiente revisión de contrato con la empresa responsable para el cumplimiento efectivo.



- Limpieza exhaustiva del antiguo quirófano de 2do nivel para determinar la mejor utilización de ese espacio.
- Levantamiento de áreas de riesgos:
 1. Se comprobó la necesidad de protección de almacenamiento de oxígeno y combustible para planta.
 2. Requerimiento de equipos de seguridad contra incendios.
 - Extintores (actualmente averiados)
 - Mangueras de agua de alta presión
 - Sistema de rociadores
 - Pompas, hidrantes y bombas de agua no funcionales o inexistentes.
- Ascensores: actualmente funcionando dos ascensores. El de acceso a la 4ta planta (UCI) está defectuoso y fue reparado el 23/08/2022).
- Filtraciones en casi la totalidad de las instalaciones hospitalarias por desgaste de la lona asfáltica.
- Averías del sistema eléctrico consecutivas, afectando emergencias, hemodiálisis, consulta externa y plantas en un periodo de dos meses.
- Revisión de la planta ósmosis de agua que se utiliza para hemodiálisis. Se comprobó que tiene capacidad para abastecer todos los servicios hospitalarios incluyendo consumo humano. Se calcula que puede llenar 8 galones de agua por minuto.
- Se está realizando reordenamiento de los estacionamientos, agregando facilidades de espacios en el play de béisbol contiguo al hospital.
- Recepción de requerimientos de todos los departamentos de equipos médicos y mobiliarios para satisfacer según disponibilidad de recursos.
- Redistribución de las habitaciones en los servicios clínicos quirúrgicos luego del desmonte de las salas COVID.



- Reuniones coordinadas con Departamento de Jurídico y con representantes de empresas que tienen demandas abiertas con la institución.
- Revisión de contrato de compra servidores y software para el sistema de almacenamiento de imágenes (PACS).
- Inventario de almacén de medicamentos realizado el 15/09/2022, pendiente inventario de todas las farmacias y la designación de una supervisora general.
- Asignaciones al Departamento de enfermería de la responsabilidad de esterilización de los materiales quirúrgicos.
- Proceso de revisión de los acuerdos/contratos institucionales conjuntamente con el Departamento jurídico.

Dentro de los logros para el mejoramiento del hospital podemos destacar:

- En la actualidad estamos ofreciendo atención a los usuarios con los medicamentos e insumos acorde con los requerimientos.
- Disponemos de alimentos necesarios en la despensa, que están permitiendo la mejoría de la alimentación de los pacientes y el personal.
- Hemos avanzado en respuestas rápidas a la puesta en funcionamiento de los equipos con desperfectos de acuerdo a las posibilidades.
- Existe una actitud de colaboración del personal para obtener la mejora planteada.
- Estamos logrando la recuperación de la confianza de los proveedores para reanudar el crédito perdido.
- Se realizó una revisión de los menús y su cumplimiento en interés de mejora; además número de personas con derecho a los mismos para mejor control.
- Implementación de políticas para el manejo de los desechos
- Actualización de la cartera de servicios
- Encuestas de satisfacción al usuario con un 93.6%



- Conformación y reactivación de los comités hospitalarios
- Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)
- Socialización y colocación en las áreas estratégicas de la Misión, Visión, Valores
- Implementación de curso, talleres y diplomados para colaboradores y encargados
- Actualización del portal de transparencia
- Ejecución del Plan de compras institucional
- Realización del autodiagnóstico y plan de mejora de la Guía CAF
- El hospital se encontraba a inicios de la nueva gestión en un 13% en el SISMAP SALUD, a la fecha se encuentra en un 65.32%
- Estructura organizativa completada
- Creación de plan de mejoras para el área de cirugía e internamiento
- Dar seguimiento a los procesos de compra y donaciones que se realizan en el centro
- Obtención de habilitación hospitalaria del Salud Pública
- Inventarios actualizados en despensa, almacén de medicamento y suministro de equipos y oficina.
- Planes de mejora para el departamento de Atención al usuario, de comunicaciones, planta física.
- Participación en el ranking hospitalario

Con relación a la infraestructura:

- Remozamiento de quirófano del 2do piso
- Pintura general (interior y exterior).
- Señalización e iluminación de parqueos
- Nuevo diseño de paisajismo y jardinería.
- Climatización de áreas
- Corrección de fallas en aparatos sanitarios que lo requerían.



- Remozamiento de la oficina de enfermería (Pintura, divisiones de espacios, mantenimiento de climatización y abrillantado de pisos.)
- Remozamiento en las oficinas de servicios de residencias médicas
- Colocación de mamparas de protección de cristal en áreas de servicio de atención a usuarios en consulta, emergencia, unidad de TB y pediatría.
- Adecuación de espacio para la unidad de trabajo social y admisión en el área de emergencia.
- Mantenimiento de piso del patio español (Pintura epóxica).
- Mantenimiento de pintura en la unidad de Pie diabético.
- Remozamiento de unidad de Auditoria Medica.
- Readecuación de unidad de Facturación.
- Reparación de la lona asfáltica y mantenimiento correctivo de la pintura de la Unidad de Banco de Sangre.
- Mantenimiento de pintura en área de nebulización de emergencia.
- Cambio de pisos en baños de pacientes en la unidad de triaje de emergencia.
- Cambio de llavines defectuosos en área de consulta y demás áreas que lo requerían.
- Mantenimiento correctivo de plafones, pintura e iluminación en áreas de consulta, internamiento, emergencia y oficinas.
- Gestión de confección de sábanas para suplir las necesidades de los pacientes en áreas de ingreso.
- Máquina de anestesia del Quirófano Séptico de pie Diabético.



I. Información Institucional

2.1. Marco Filosófico Institucional:

Misión

Somos un hospital público, docente, de tercer nivel, que presta servicios de salud personalizados, atendiendo a las demandas requeridas por los usuarios de la red pública, formando recursos humanos especializados, con las competencias científicas y técnicas actuales.

Visión

Ser la institución modelo dentro de la red pública de servicio de salud, cuya filosofía principal sea el mejoramiento continuo, la calidad de la atención, con una gestión auto-sostenible apoyada en un sistema de información oportuno, confiable, en donde se garantice la satisfacción del usuario, con recursos humanos comprometidos, que estimule la investigación y la excelencia profesional.

Valores Institucionales

- Servicio
- Humanización
- Responsabilidad
- Equidad
- Compromiso
- Calidad
- Solidaridad
- Satisfacción
- Eficiencia
- Transparencia
- Eficacia



II. Resultados Misionales

Según los informes recolectados por los diferentes departamentos del Hospital Francisco E. Moscoso Puello en el año 2021 se tenía una proyección de 130,445 consultas, para el periodo 2022 se han logrado 189,936 consultas logrando superar dicha proyección, podemos analizar que en el periodo 2022 las consultas más solicitadas, fueron de medicina familiar, vascular y urología.

Con respecto a la cantidad registrada de usuarios atendidos por Emergencia durante el periodo fue de 124.094.

Cabe destacar que dentro de este total de usuarios atendidos por Emergencia en el referido periodo, se encuentran registrados los usuarios asistidos por el Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 9-1-1.

Continuamente se han producido reuniones generales e individuales con los jefes de servicios para realizar las verificaciones de informaciones, identificar las debilidades de cada servicio en el orden de personal o requerimientos de equipos e insumos.

RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- Desempeño Área Administrativa y Financiera

Se realizó pintura general del interior y exterior del hospital, se pintaron todas las áreas del interior del Hospital, y nos hemos mantenido dándole mantenimiento para que se mantenga en una óptima limpieza.

Fueron corregidas las filtraciones.



COMPRA MENSUAL

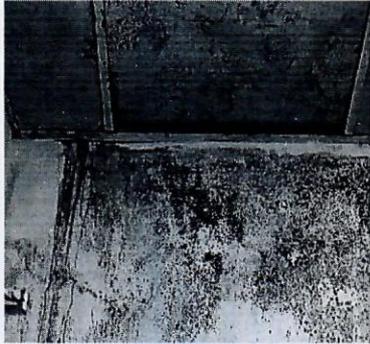
MES	MONTO	MES	MONTO
ENERO	2.537.434,75	JULIO	5.486.289,76
FEBRERO	4.903.425,73	AGOSTO	5.879.391,96
MARZO	4.869.744,75	SEPTIEMBRE	13.373.315,86
ABRIL	3.329.932,52		
MAYO	2.732.319,80		
JUNIO	26.471.965,24		
TOTAL PERIODO 2022	44.844.822,79	TOTAL PERIODO 2022	24.738.997,58

MES	MONTO	MES	MONTO
ENERO	1.931.363,91	JULIO	2.256.841,12
FEBRERO	1.572.180,42	AGOSTO	2.010.314,92
MARZO	34.595,00	SEPTIEMBRE	13.973.119,34
ABRIL	6.922.448,58	OCTUBRE	2.204.486,55
MAYO	3.627.243,28		
JUNIO	1.418.849,46		
TOTAL PERIODO 2022	15.506.680,65	TOTAL PERIODO 2022	20.444.761,93

INGRESOS

MES	MONTO	MES	MONTO
ENERO	20.939.489,46	JULIO	20.552.709,89
FEBRERO	15.317.079,88	AGOSTO	22.444.152,04
MARZO	31.934.587,82	SEPTIEMBRE	18.259.514,41
ABRIL	28.683.936,35	OCTUBRE	16.961.584,18
MAYO	19.937.372,78		
JUNIO	19.750.035,80		
TOTAL PERIODO 2022	136.562.502,09	TOTAL PERIODO 2022	78.217.960,52

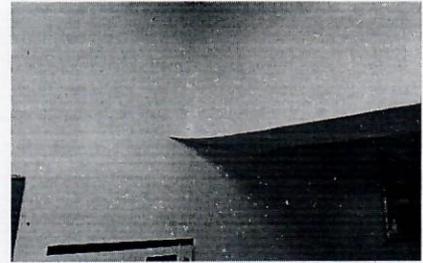
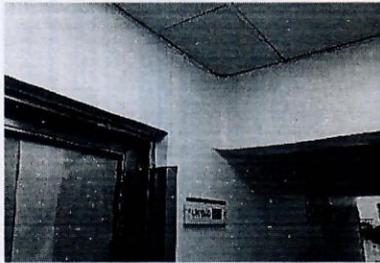




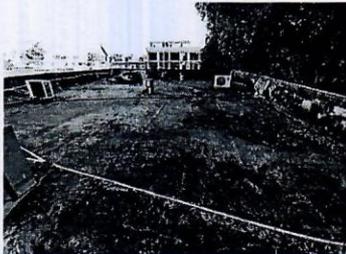
Pintura general del interior, en esta situación se encontraban, en una forma inhumana, donde hoy en día fue pintada todas las áreas del interior del Hospital, y nos hemos mantenido dándole mantenimiento para que se mantenga en una óptima limpieza.



Fueron corregidas las filtraciones.



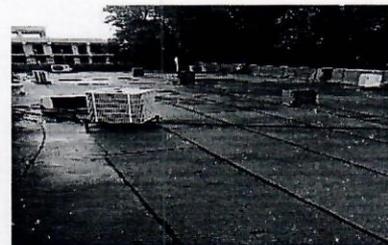
Así se encontró el techo, dentro de las áreas muchas filtraciones, por lo que fue reparada la lona asfáltica y así se encuentra hoy, también se realizó correcciones de pintura.



ANTES



DESPUÉS



- Desempeño de los 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 del funcionario público de carrera, tendrá 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 efectuara 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
515	400	550	495	76

Según género

FEMENINO	MASCULINOS
1,420	600



Las calificaciones con mayor porcentaje obtenido en el periodo Enero-diciembre 2021-2022 son de 100%.

Con relación a la capacitación

CAPACITACIÓN	CANTIDAD
Relaciones Humanas	25
Resolución de Conflictos	25
Comunicación Asertiva y Efectiva	27
Liderazgo	26
Reclutamiento y Selección de personal	11
Servicio al Cliente	54
Supervisión Afectiva	45
Planeación Estratégica	25
Manejo de Conflicto	40

- Desempeño de los Procesos Jurídicos

- 1)- Descargo y finiquito legal de: **MULTISERVICIOS NIVAL SRL Y HOSPITAL**
- 2)- Descargo y finiquito legal de: **MARIA ISABEL VASQUEZ Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**
- 3)- Descargo y finiquito legal de: **FERRETERIA SIMA SRL Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**
- 4)- Proceso legal ante el Tribunal Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del D.N., y posible acuerdo entre: **CASA EVELYN SRL Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**
- 5)- Solicitud del **Defensor del Pueblo**, reclamación prestaciones laborales de los ex servidores públicos, los señores: Alberto José Antigua Alcántara, Marilyn Altagracia



Morel Arias y Dineli de los Ángeles Curiel Brito; del día 24 del mes de febrero del año 2022;

6)- Intimación de pago de la entidad comercial constructora de proyectos **Sarih SRL**, del día 21 del mes de marzo del año 2022;

7)- Intimación de pago de la entidad comercial **Suplima Import SRL**, del día 21 del mes de marzo del año 2022;

8)- Intimación de pago de la razón social **Suplicort SRL**, del día 23 del mes de marzo del año 2022;

9)- Intimación de pago de la entidad social **Sigma Alimentos SRL**, del día 24 del mes de marzo del año 2022;

10)- Intimación de pago de la entidad social **Gestora de Repuestos SRL**, del día 24 del mes de marzo del año 2022;

11)- Acuerdo amigable de conciliar facturas y establecer fechas para realizar pago entre: **MULTISERVICIOS NIVAL SRL Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**

12)- Acuerdo amigable de conciliar facturas y establecer fechas para realizar pago entre: **FRANCISCO ANTONIO GOMEZ DE JESUS Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**

13)- Acuerdo amigable de conciliar facturas y establecer fechas para realizar pago entre: **F Y G SOLUTION Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**

14)- Acuerdo amigable de conciliar facturas y establecer fechas para realizar pago entre: **TONER DEPOT SRL Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**

15)- Acuerdo amigable de conciliar facturas y establecer fechas para realizar pago entre: **CONFECCIONES ROOCYM SRL Y HOSPITAL FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO;**



16)- Notificación de la acción de amparo y formal emplazamiento ante el **Tribunal Superior Administrativo (TSA)**, en solicitud de documentaciones e informaciones de nuestro Hospital Francisco E. Moscoso Puello, así como también a las siguientes personas físicas: El director, el administrador y la encargada de compras, de fecha 24 del mes de marzo del año 2022;

17)- Notificación de sentencia número: 030-03-2021-SSEN-00555 de fecha 28 de diciembre de 2021 del **Tribunal Superior Administrativo (TSA)**, del ex encargado del departamento de Recursos Humanos del hospital (HFMP) del recurso de amparo iniciado en el año 2017; notificación de acto de fecha 31 del mes de marzo del año 2022;

18)- Sentencias números 504-2022-SORD-0265 Y 504-2022-SORD-0264 respectivamente;

19)- Demanda en cobros de pesos y reparación de daños y perjuicios. Notificado con el acto No. 663/2022 21 julio 2022. (**MATERLEX SERVICIOS M.G.**)

20)- Embargo retentivo, denuncia, demanda en validez, contra denuncia y solicitud de constancia contra el **HOSPITAL DR. FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO**. Notificado con el acto No. 764/2022 30 de agosto del año 2022. (**MATERLEX SERVICIOS M.G.**)

21)- Demanda en cobros de pesos y reparación de daños y perjuicios. Notificado con el acto No. 657/2022 20 julio 2022. (**GESTORA DE RESPUESTOS DANNY Y LUIS SRL**).

22)- Mandamiento de pago tendente a embargo acto No. 601/2022 24junio2022. (**GESTORA DE RESPUESTOS DANNY Y LUIS SRL**).

23)- Embargo retentivo, denuncia, demanda en validez, contra denuncia y solicitud de constancia contra el **HOSPITAL DR. FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO**. Notificado con el acto No. 1.631/2022 30 de agosto del año 2022 (**F&G SOLUCIONE**).



24)- Embargo retentivo, denuncia, demanda en validez, contra denuncia y solicitud de constancia contra el **HOSPITAL DR. FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO**. Notificado con el acto No. 1.591/8/2022 18 de agosto del año 2022 **CONFECIONES RICCYN**)

25)- Intimación de pago Acto No. 1436/2022 **(ENTRE 4 PROMOSIONES Y EVENTOS S.R.L.)**.

29)-Reiteración de embargo retentivo citación para audiencia Acto: 1.859/09/2022 27 septiembre 2022
(CONFESIONES ROCYN).

26)- Acto de intimación de pago y puesta en mora tendiente a embargo No. 1436/2022 fecha 10 octubre 2022
(ENTRE 4 PROMOSIONES).

27)-Acto de puesta en mora y advertencia y notificación de poder cuota Litis Acto 24117/2022. Fecha 12 días del mes de Octubre 2022 **(TONERT DEPOT MULTISERVICIOS)**.

TIPOS	EMERGENCIAS	INTERNAMIENTO	AFP	EXPEDIENTES REVISADOS PARA FINES DE PENSIÓN	DEFUNCIÓN	NACIDOS VIVOS
ENTREGADAS	166	178	67	285	99	7
LISTAS PARA ENTREGAR	71	42	0	0	0	0
DECLINADAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	237	220	67	285	99	7



- **Desempeño de la Tecnología**

Acciones

- Mantenimiento de Base de datos
- Mantenimiento de Sistemas
- Mantenimiento a Sistema de cámaras
- Asistencia servicios audio visuales
- Desarrollo de aplicaciones
- Trabajos en las redes hospitalarias
- Soporte en central telefónica
- Soporte técnico
- Soporte sistema de imágenes
- Soporte en las impresoras

Sistema de monitoreo

Se han agregado más de un 60% de cámaras que las que poseía el centro hace un año, con esta un nuevo sistema de monitoreo, más rápido y estable

Fue instalado un nuevo UPS en el centro de datos principal y secundario, el cual proporciona un tiempo de autonomía de más de 15 minutos cuando ocurre cualquier tipo de falla eléctrica, evitando que el trabajo de los colaboradores se detenga en cualquier falla eléctrica de corta duración.



Fueron adquiridos nuevos switch 100/1000 para agilizar la velocidad en la red y en los trabajos que realiza cada colaborador en esta, logrando una mayor disponibilidad en los servicios

- Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Con relación a la división de planificación y desarrollo se ha completado al 100% el organigrama de la institución y el manual organizacional y de funciones. Lo cual el hospital ya tiene la resolución emitida por el MAP.

Con relación del Plan Operativo Anual (POA) la institución ha sacado una puntuación del 88% en las diferentes evaluaciones realizadas por la Regional Metropolitana de Salud y el SNS en este año.

Se están dando seguimiento a los diferentes planes de mejora en la institución para cumplir con los parámetros establecidos por el Servicio Nacional de Salud y así seguir brindando servicios de calidad a los usuarios.

Tenemos la habilitación hospitalaria hasta el 22 de Septiembre del 2022.

- Desempeño del Área Comunicaciones

Comunicación interna:

- Distribución de Comunicaciones físicas y digitales de la dirección (comunicación descendente).
- Manejo de murales.



- Diseño de artes para materiales físicos y digitales.
- Colocación de comunicación de comunicación visual (letreros/afiches).
- Producción audiovisual de monitores en sala de espera.
- Reporte de incidencias.
- Organización y realización de eventos y campañas internas.
- Realización de maestría de ceremonias, presentación y/o animación.
- Toma de imágenes fotográficas (fotos).
- Manejo de archivo audiovisual.
- Manejo de la Identidad Institucional.
- Administración, manejo y contacto de grupos de interés del centro.

Comunicación externa:

- Manejo de la Imagen Institucional.
- Enlace con medios de comunicación (suministro, proceso de difusión, publicación y monitoreo de informaciones).
- Manejo de redes sociales.
- Promoción de servicios y personal de salud.
- Manejo quejas y sugerencias vía redes sociales.
- Administración de Página Web.
- Coordinación de la red de comunitarios y Voluntariado.
- Organización y realización de eventos y campañas externas.
- Encargados de la vocería y/o gestión para casos.

CARTERA DE SERVICIOS		
ALERGOLOGÍA	EPIDEMIOLOGÍA	OFTALMOLOGÍA
ANATOMÍA PATOLÓGICA/BIOPSIAS	GASTROENTEROLOGÍA	ONCOLOGÍA CLÍNICA
ANESTESIOLOGÍA	GERIATRÍA	ORTOPEDIA
ATENCIÓN INTEGRAL FAMILIAR	GINECOLOGÍA	OTORRINOLARINGOLOGÍA
BANCO DE SANGRE	HEMATOLOGÍA	PEDIATRÍA
CARDIOLOGÍA	IMÁGENES	PSICOLOGÍA
CIRUGÍA GENERAL	INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL	REUMATOLOGÍA
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	INFECTOLOGÍA	TERAPIA SEXUAL Y MARITAL
CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA	LABORATORIO	UNIDAD DE DIÁLISIS
CIRUGÍA TORÁCICA	MEDICINA INTERNA	UNIDAD DE FISIATRÍA
CIRUGÍA VASCULAR	NEFROLOGÍA	UNIDAD DE PIE DIABÉTICO
COLOPROCTOLOGÍA	NEUMOLOGÍA	UNIDAD DE SALDO MENTAL (PSIQUIATRÍA)
DERMATOLOGÍA	NEUROCIRUGÍA	UNIDAD DE TB
DIABETOLOGÍA	NEUROLOGÍA	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI)
EMERGENCIA	NUTRICIÓN CLÍNICA	UROLOGÍA
ENDOCRINOLOGÍA	ODONTOLOGÍA	VACUNACIÓN

ENERO 2022

• **Quejas y solicitudes recibidas**

Via	Quejas	Solicitudes
Twitter		0
Facebook		25
Instagram		62
Correo		8
Pág. Web		0
Total	9	95

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES:

1. Falta de pago a proveedor
2. Falta de pago a proveedor
3. Le cancelaron la cita por la pandemia y no la llamaron para reponérsela
4. Se hizo la prueba covid y el resultado no sale
5. Se hizo la prueba covid y el resultado no sale
6. Dejan esperando la atenciones vias whatsapp
7. Dejan esperando la atenciones vias whatsapp
8. Dejan esperando la atenciones vias whatsapp
9. Mala asistencia en la Emergencia

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. Lentitud en la entrega de los códigos tras la entrega de los resultados.
2. Cancelación masiva de empleados.
3. Aglomeración de familiares pacientes covid en espera de entrega de códigos.
4. No hay especialistas para dar atenciones.
5. No hay quin de informaciones de pacientes



FEBRERO 2022

• Quejas y solicitudes recibidas

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter		
Facebook		
Instagram		
Correo		
Pág. Web		
Total	4	77

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES:

1. Médico dice que paciente debe ser visto de emergencia en cardiología pero este solo viene a consulta por cita.
2. Falta de pago a suplidores.
3. Falta de pago a suplidores.
4. No contestan el teléfono para citas.

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. Los médicos de Covid no dicen la realidad de los pacientes.

MARZO 2022

• Quejas y solicitudes recibidas

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter		
Facebook		
Instagram		
Correo		
Pág. Web		
Total	3	78

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES:

1. Se facilitó un número de teléfono equivocado por redes.
2. No levantan el teléfono para hacer citas.
3. No levantan el teléfono para hacer citas.

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. Periodista no fue asistido en el Moscoso Puello.
2. Periodista no fue asistido en el Moscoso Puello.
3. Periodista no fue asistido en el Moscoso Puello.



ABRIL 2022

• **Quejas y solicitudes recibidas**

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter		0
Facebook		27
Instagram		54
Correo		7
Pág. Web		0
Total	4	88

• **Solicitudes de artes**

Total
10

• **Realización y apoyo de eventos internos / externos**

Total
1

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES SOCIALES:

1. No pago a proveedores.
2. Condiciones de área de Pie diabético pudieron favorecer adquirir bacteria y dejadez de médicos influyeron en muerte de su pariente.
3. No responden en el whatsapp.
4. No responden teléfono ni whatsapp.

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. Círculo de periodistas de Salud afirma no hubo atenciones a colega en el hospital.
2. Paciente denuncia no existencia de medicamento en el hospital, por eso piden traslado a otro hospital
3. No creen en versión del hospital de que hubo atenciones a periodista en el hospital.
4. Paciente se fue a otro hospital ya que no quedó a gusto con el servicio
5. Quejas y desesperación por falta de camas, algunos medicamentos y la sensibilidad y atención de muchos médicos
6. Problemas en la clasificación de los desechos



MAYO 2022

**Quejas y solicitudes
recibidas**

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter		0
Facebook		28
Instagram		60
Correo		11
Pág. Web		0
Total	6	99

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES SOCIALES:

1. Falta de paga a suplidor
2. No ha sido bien asistido, su problema de salud sigue y las citas lejos.
3. Citas médicas muy lejos
4. No contestan el teléfono
5. No contestan el teléfono
6. No contestan el teléfono

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. Hospital cómplice en dejar morir a David de Los Santos
2. Hospital dio asistencia tardía a David De Los Santos
3. Apagón en el hospital dejó sin servicio médico al centro



JUNIO 2022

- **Quejas y solicitudes recibidas**

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter		0
Facebook		28
Instagram		70
Correo	0	7
Pág. Web	0	0
Total	4	105

**DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:
-POR REDES SOCIALES:**

1. Falta de pago a los suplidores
2. Falta de pruebas de laboratorio
3. No levantan el teléfono
4. Falta de pago a los suplidores

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. Queja de la atención y supuesto cobro por uso de silla de ruedas.
2. Hospital no está en condiciones de abrir cirugía de vascular.



JULIO 2022

• **Quejas y solicitudes recibidas**

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter	3	0
Facebook	4	21
Instagram	2	63
Correo	1	3
Pág. Web	0	0
Total	10	87

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES SOCIALES:

1. Deuda a suplidores
2. Deuda a suplidores
3. Falta de ambulancia
4. El whatsapp de cita no funciona
5. Citas muy lejos
6. Citas suspendidas y lejos
7. Negocio de las camas
8. No contestan en whatsapp citas
9. No toman el teléfono
10. Suspenden la cirugía constantemente

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA:

1. No hay silla

AGOSTO 2022

• **Quejas y solicitudes recibidas**

Vía	Quejas	Solicitudes
Twitter	3	2
Facebook	1	19
Instagram	4	64
Correo	0	6
Pág. Web	0	0
Total	8	91

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:



- RECIBIDAS POR REDES SOCIALES:

1. Atenciones lentas en la emergencia, temor a contagios
2. Descuido de paciente en consulta lo lleva a internamiento
3. No hay bajantes de suero
4. Pago de las prestaciones laborales
5. No levantan el teléfono
6. No hay sangre para paciente
7. Dificultades para cita rápida
8. Pago de las prestaciones laborales

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA: 11

1. Escases en todos los hospitales
2. No hay insumos ni medicamentos en el Moscoso Puello
3. Enfermeras protestan por escasez
4. Pacientes confirman falta de medicamentos
5. Director de hospital no cumple con su rol
6. Denuncian masivas cancelaciones
7. Precariedades en el Moscoso Puello
8. Director denuncia boicot por personal
9. Ciudadano no fue ingresado tras problema de salud

SEPTIEMBRE 2022

Twitter		0
Facebook		20
Instagram		51
Correo		7
Pág. Web		0
Total	11	78



DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES SOCIALES:

1. No le pusieron cita ni personal ni por whatsapp para neuro y alergología
2. No responden las solicitudes vía whatsapp
3. No le pusieron cita ni personal ni por whatsapp para neuro y alergología
4. No responden por whatsapp, quiero cambiar la cita
5. Tardan mucho en responder por cel. y whatsapp
6. Tras necesitar cita de urología tardan mucho en responder por cel. y whatsapp
7. No contestan por whatsapp
8. Falta de humanidad en la asistencia médica
9. No asisten pacientes en crisis mental
10. No hay mascarillas para nebulizar
11. No depositan la liquidación tras cancelación

OCTUBRE 2022

Twitter		0
Facebook		18
Instagram		5
Correo		10
Pág. Web	0	0
Total	8	59

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

-POR REDES SOCIALES:

1. No levantan el teléfono para citas
2. Retraso en entrega de medicamentos alto costo
3. No levantan el teléfono para citas
4. Descuido en hemodiálisis contribuyó a muerte de mujer
5. Dificultades para las terapias, viven en reuniones
6. Pago de prestaciones pendientes
7. Pago de prestaciones pendientes





Departamento Comunicaciones y Relaciones Públicas

Comunicación interna

Diseño y difusión en digital y físico, de anuncios, volantes, afiches y/o brochures informativos.



Departamento Comunicaciones y Relaciones Públicas

Comunicación interna

-Realización de fotografías.

-Registro /archivo visual de actividades y eventos.



Departamento Comunicaciones y Relaciones Públicas Comunicación externa

Manejo de las redes sociales,
basado en la publicación de
informaciones.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

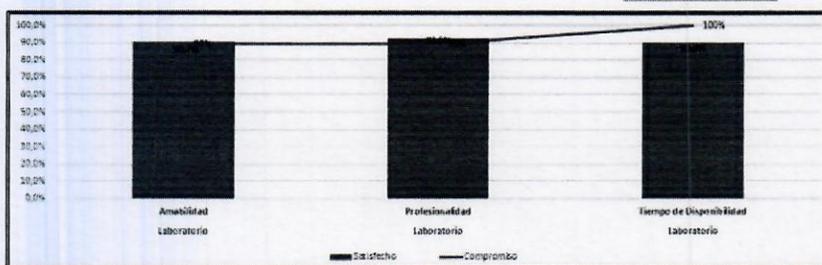
- Nivel de la satisfacción con el servicio



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CCC
HOSPITAL PROVINCIAL DR. FRANCISCO E MOSCOSO
PUELLO

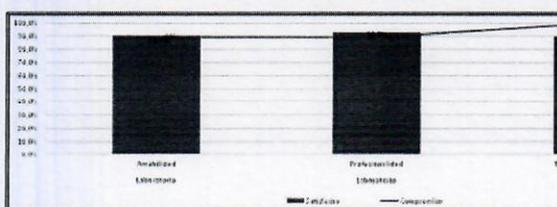
Satisfacción General: 91,6%

Link directo a la plataforma de Encuestas:
<https://encuesta.sns.gob.do/>



NOVIEMBRE

Servicio	Atributo	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Compromiso	Satisfecho
Laboratorio	Amabilidad	0	2	19	167	38	90%	90,7%
Laboratorio	Profesionalidad	1	1	15	187	22	90%	92,5%
Laboratorio	Tiempo de Disponibilidad	0	0	20	80	100	100%	90,0%



NOVIEMBRE

Servicio	Atributo	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Laboratorio	Amabilidad	0	2	19	167	38
Laboratorio	Profesionalidad	1	1	15	187	22
Laboratorio	Tiempo de Disponibilidad	0	0	20	80	100

Mes	Compromiso	Laboratorio - Amabilidad	Laboratorio - Profesionalidad	Compromiso	Laboratorio - Disponibilidad
Enero	90%	95,9%	100,0%	100,0%	
Febrero	90%	100,0%	100,0%	100,0%	
Marzo	90%	88,9%	88,9%	100,0%	
Abril	90%	100,0%	100,0%	100,0%	
Mayo	90%	100,0%	100,0%	100,0%	
Junio	90%	83,9%	80,9%	100,0%	
Julio	90%	85,2%	85,2%	100,0%	
Agosto	90%	95,9%	95,9%	100,0%	
Septiembre	90%	93,9%	93,9%	100,0%	
Octubre	90%	84,7%	84,7%	100,0%	
Noviembre	90%			100,0%	
Diciembre	90%			100,0%	

- **Nivel de cumplimiento acceso a la información**

La institución cuenta con su Oficina de Libre acceso a la información donde el ciudadano puede acercarse a buscar cualquier información con relación a la institución.

- **Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

El año 2022 significó un año de muchos retos para el departamento de atención al usuario y sus colaboradores, un año que sirvió para mejorar los procesos y darle fiel cumplimiento a las funciones establecidas por el SRSM y el SNS en los protocolos de Atención establecidos.

En su accionar la Unidad de atención al usuario asume una importantísima misión: Salvaguardar los derechos de los usuarios, así como garantizar un servicio eficaz y eficiente.

De las funciones específicas de Atención al usuario se encuentran: Realización de encuestas de satisfacción, Gestionar las citas en el área de consulta externa y procedimientos, guiar y acompañar a los usuarios en sus procesos médicos, dar respuesta oportuna a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones, además de administrar y controlar la apertura de buzones, realizar las encuestas diarias de satisfacción, en cada uno de estos parámetros el departamento de atención al usuario ha logrado obtener unos resultados que avalan la labor realizada por los colaboradores de esta unidad de trabajo.

Realización de encuestas de satisfacción

3160 Encuestas de satisfacción realizadas en el periodo enero-noviembre 2022



Gestionar las citas en el área de consulta externa y procedimientos

La unidad de atención al usuario ha logrado gestionar aproximadamente unas 155,000 consultas en 30 especialidades

Dar respuesta oportuna a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones

Durante el periodo Enero 2022 – Noviembre 2022 el departamento de atención al usuario y tal como lo establecen las políticas y protocolos de atención al usuario recibió unas 55 quejas, denuncias o reclamos que fueron atendidas tal como lo establece el manual de procedimientos de quejas, manual por el cual nos regimos para la recepción y respuesta oportuna de las mismas.

Estas quejas y denuncias fueron recibidas por las 3 vías habilitadas por nuestro departamento y están distribuidas de la siguiente manera

- **Buzón de QDSR=11**
- **Libro de QDSR = 10**
- **Recibidas en las diferentes áreas al instante=34**

Guiar y acompañar a los usuarios en sus procesos médicos

Una de las principales funciones del departamento de atención al usuario es acompañar y servir de soporte para que los procesos en los que intervienen los usuarios sean realizados con efectividad logrando que sea garantizado los derechos de los usuarios, y estuvimos dando soporte en 12 áreas de acción entre las que se encuentran: Consulta Externa, Emergencias, Hospitalización, Pie diabético, Everpro, unidad de covid, banco de sangre, laboratorio clínico, pediatría, odontología, oftalmología, imágenes médicas.



- Resultado mediciones del portal de transparencia

Se han realizados cambios en el portal de transparencia donde podemos visualizar las declaraciones juradas de los principales servidores públicos, los inventarios correspondientes de los diferentes almacenes, las nóminas correspondientes por mes y de forma actualizada.

The screenshot shows the 'Declaraciones juradas' section of the portal. On the left is a navigation menu with 'Declaraciones Juradas' highlighted. The main content area has a sub-header 'Declaraciones juradas' and a breadcrumb trail: 'Inicio > Inicio > Compras > Compra Transparencia'. Below this is a notice under 'LEY 311-14' stating that personnel data is compliant with the Law 200-04 on Access to Information. Three entries are listed, each with a PDF icon, a name and title, and a 'Descargar' button:

- Dr. Emmanuel Silverio - Director General
- Lic. Jose Candelario - Administrador
- Lic. Jahanna Bidó - Encargada de Compras

At the bottom, there is a 'Cantidad de ítems por página' dropdown menu set to 20.

The screenshot shows the 'Nómina' page. The breadcrumb trail is 'Inicio > Inicio > Recursos Humanos > Nómina > Nómina / 2021'. The page features the logo of 'HOSPITAL DR. FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO' and the 'Portal de Transparencia' logo. On the right, there is the 'República Dominicana' logo, a search bar, and navigation links for 'MAPA DE SITIO', 'CONTACTO', and 'INICIO'.

The screenshot shows the 'Inventario en almacén' page. The breadcrumb trail is 'Inicio > Inicio > Finanzas > Inventario en Almacén > Finanzas > Inventario en Almacén'. The page displays three inventory items for 2021, each with a document icon:

- Suministros 2021
- Medicamentos 2021
- Dispensa 2021



Con relación al presente documento, este representa la memoria departamental de lo que ha sido la recepción y tramitación de los casos y solicitudes de informaciones recibidas por los portales del 311 y el Saip durante el año 2022 que finaliza. Mediante el mismo damos a conocer lo referente a las quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes de información realizadas: los casos recibidos por el portal 311, el SAIP y el status actual de todos estos al 25 de noviembre. Para el presente informe se ha preparado 2 cuadros y se utilizaron las siguientes fuentes de información:

- **El Portal Ciudadano 311.** Los registros que están presentes en el portal ciudadano del 311.
- **El Portal Unico de Solicitud de Acceso a La Información Pública (SAIP).**

Casos Atendidos Vía el Portal Ciudadano 311							
Meses	Usuario	Recibidas	Tramitada por	Llevada a	Pendientes	Tipo	Total
Enero	Ciudadana	1	OAI	Jurídica	0	Sugerencia	1
Febrero	---	0	---	----	0	----	0
Marzo	---	0	---	----	0	----	0
Abril	---	0	---	----	0	----	0
Mayo	---	0	---	----	0	----	0
Junio	---	0	---	----	0	----	0
Julio	---	0	---	----	0	----	0
Agosto	Ciudadanas	2	OAI	Pre-emergencia	0	Quejas	2
Septiembre	Ciudadanas	2	OAI	Recursos Humanos	0	1 Queja y 1 Reclamación	2
Octubre	---	0	---	----	0	----	0
Noviembre	---	0	---	----	0	----	0
Total Anual		5			0		5

NOTAS SOBRE CUADRO 1

-En septiembre de 2022 dos casos más fueron recibidos y atendidos, presentando ahora el portal un total de *15 casos cerrados*.

-De enero a noviembre hubo un total de 5 casos recibidos de 5 ciudadanas que utilizaron el portal 311.

-Los meses de mayor inactividad del portal ciudadano abarcó de febrero a julio del presente año.



-Cada uno de los casos fue recibido y tramitado por la OAI a los departamentos correspondientes (Jurídica, Psiquiatría y Recursos Humanos).

Ahora presentamos el **cuadro No. 2** con los datos correspondientes al Portal del SAIP.

Solicitudes Atendidas Vía Portal SAIP							
Meses	Usuario	Recibidas	Tramitada por	Llevada a	Pendientes	Estado	Total
Enero	----	0	----	----	0	----	0
Febrero	----	0	----	----	0	----	0
Marzo	Estudiante	1	OAI	Archivo	0	Cerrada	1
Abril	----	0	----	----	0	----	0
Mayo	----	0	----	----	0	----	0
Junio	Maestra	1	OAI	Psiquiatría	0	Completada	2
	Empresa	1	OAI	Planificación	0	Completada	
Julio	-----	0	-----	-----	-----	-----	0
Agosto	Maestra	1	OAI	Finanzas	0	Completada	1
Septiembre	-----	0	-----	-----	-----	-----	0
Octubre	Maestra	1	-----	-----	0	Cerrada	1
Noviembre	Empresa	1	OAI	Finanzas	0	Completada	1
	Ciudadana	1	A espera	A espera	1	En proceso	
Total Anual	-----	7	-----	-----	1	-----	7

NOTAS SOBRE CUADRO 2

-En lo referente al Portal Saip, en este último año éste ha mostrado una mayor actividad.

-Durante el mes de marzo se recibió la primera solicitud de información vía el Saip en mucho tiempo.

-Sobre las solicitudes de información, hasta la fecha el portal del SAIP se mantiene con 7 solicitudes hechas: 4 solicitudes completadas, una en proceso y una cerrada.

-Todas las solicitudes fueron tramitadas por OAI a los deptos. de Archivo, Psiquiatría, Planificación y Finanzas.

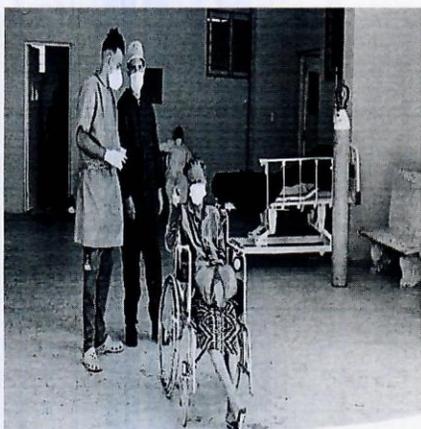


Departamento Trabajo Social



El Departamento de Trabajo Social, es una entidad social enfocada en los Derechos Humanos y la Justicia Social, por ende, realiza intervenciones sociales, para mitigar la vulnerabilidad de los diferentes casos sociales que llegan a este hospital, por la cual busca soluciones de manera oportuna, brindando servicios con calidad y calidez.

Los casos vulnerables trabajando durante este periodo de tiempo, fueron 3645 casos sociales intervenidos socialmente, y asistidos por trabajo social en las diferentes áreas donde las asistentes brindan servicios para mitigar las situaciones presentadas, por el paciente usuario de las cuales podemos mencionar, algunos de estos de manera descriptiva



Las visitas domiciliarias nos permiten profundizar la realidad social y conectar con la familia, es una forma de realizar investigación de campo relacionada a los familiares de dichos pacientes. Mientras que en las salas asistieron 80 pacientes de los cuales 13 eran adultos mayores. En la emergencia 30 pacientes en condiciones de vulnerabilidad 8 pacientes adultos mayores en condiciones de abandono y se realizaron 20

llamadas para localizar familiares de pacientes vulnerables además también se trabajó con 65 NN/A de estos 29 extranjero y cuatro referimiento dos para el Diario.





Pacientes sobrevivientes de COVID.



En el mes de febrero 2022 recibimos esta donación de alimentos nutritivos de parte de CONAPE, en apoyo a las personas adultas mayores en condiciones de abandono, por ende, fueron beneficiados seis los pacientes vulnerables que se encontraban internos además tres pacientes de sala también, los pacientes en condiciones de vulnerabilidad del referido mes fueron de 216 vulnerables. De los cuales 28 adultos mayores fueron asistidos por trabajo, de igual forma fueron asistidos, pacientes extranjeros 14 haitianos y un hindú.



Trabajo social de manera de agilizar los procesos internos, externos y apoyo a los más encarecidos por ende realizó 20 entrevistas a usuarios pacientes para profundizar sus situaciones socio familiar, y se da un seguimiento a cada caso social, esta sangre fue donada por el Grupo San Martín dos unidades y la Coromina una unidad, también se realizar





En el mes de marzo fue regresado a su casa en la comunidad de Capotillo un paciente vulnerable, tras haber sido dejado abandonado, por sus familiares, en este hospital, dicho paciente fue acompañado, por un equipo interdisciplinario Trabajo Social, Camillo y Seguridad. Cabe destacar que en este mes Trabajo Social con motivo al día 8 de marzo día Internacional de la Mujer estuvo un operativo, charlas en las áreas de consulta externa, Pediatría y la Emergencia



Además, en este mes se realizó visita domiciliaria a la comunidad de Los Minas, esta visita fue solicitada por el área de Ginecología para dar seguimiento al caso de una paciente que fue operada y no acudió a su cita programada. También en este mes trabajo social gestionó dos unidades de sangre a través de la articulación con el Grupo

Médico San Martín.



Trabajo Social en compañía de los médicos internos en la comunidad de Capotillo dándoles seguimiento a dos adultas mayores con familiares ausentes. De hecho, en este mes trabajamos con unos 30 casos de adultos mayores que fueron asistidos en las áreas donde trabajos sociales brinda servicios





Estudiantes de la escuela Republica de Haití, compañía de su profesora trajeron donación de ropa usada para los pacientes vulnerables el Dpto. De Hecho, en este mes hicimos un recorrido por las áreas de Pediatría y Salud Mental.



Donación de CONAPE entrega a trabajo social en el mes de abril ,1 caja de movibles y 4 cajas de proteína, con esta donación se benefician los pacientes adultos mayores en condiciones vulnerables, que se encuentran en estado desnutrición por ende se mitiga la situación social y se colabora con la



institución.

Trabajo social de manera de fortalecer los servicios hospitalarios gestiono siete unidades de sangres para poder mitigar los casos que se pudieran presentar en el feriado de la Semana Santa, esta gestión fue a través del Grupo Medico San Martin.





Los pacientes de la Unidad pie diabético, son beneficiados desde el mes de mayo hasta este mes de noviembre, para estos pacientes es muy importante este arroz, por los nutrientes que contiene, y que tal vez muchos de estos no poseen, recursos para su sustento diario de hecho 335 personas, incluye pacientes, empleados, se le benefició con esta nutrición alimenticia. Durante los meses marzo, julio y septiembre, impartimos 10 charlas, en la unidad pie diabético, sobre el medio ambiente y la bioseguridad para sensibilizar a los pacientes diabéticos, de cómo manejar los desechos

sólidos, y la clasificación de la basura en sus casas.



Esta señora, adulta mayor con muchas carencias y exclusión social, residen en un campo de Yamasá no tiene documento de identidad personal, ni siquiera declarada ante la ley todos los meses ella viene a buscar su nutrición, mientras para algunos no tiene importancia, pero si, para ella es muy necesario que la tomen en cuenta. De igual importancia les donamos a la cocina 8 cajas de arroz para la alimentación de los pacientes ingresados que se encuentran en

condición de abandono.



Tomas de la presión arterial a personas adultas mayores



Los adultos mayores disfrutaron su día, se observaron rostros muy alegres y se les entregó un kit conteniendo productos alimenticios. para la realización esta actividad contamos con el apoyo de las autoridades del hospital, CONAPE, farmacia Ada, farmacia Altagracia Fundación Calades y DIMED

Pacientes vulnerables, privados de libertad que son traídos a este centro de salud, de distintas cárceles del país, trabajo social de manera de agilizar los procesos tanto externos como internos, les asistente para dinamizar y promover los derechos inherentes de estas personas.



Mes	La Victoria	Ara Nacional	Boca Chica	Monte Plata	Villa Con
Enero	12 Privados	Nueve Privados	Dos Privados	Tres Privados	
Febrero	64 Privados	12 Privados	Nueve Privados		
Marzo	42 Privados	43 Privados	Un Privado	Tres Privados	Una Privada
Abril	60 Privados	17 Privados	Siete Privados		
Mayo	30 Privados	18 Privados	Salcedo Un Privado		
Junio	43 Privados	23 Privados	Tres Privados	Dos Privados	San Luis Dos Privados
Julio	63 Privados	21 Privados	Dos Privados	Dos Privados	Najayo Un Privado
Agosto	60 Privados	22 Privados	Najayo Cuatro Privados		
Septiembre	73 Privados	22 Privados	12 Privados	Najayo Tres Privados	Bani Dos Privados
Octubre	Cinco Privados	14 Privados		Cuatro Privados	
Noviembre	27 Privados	10 Privados	3 Privados	2 Privados	



VI. Anexos.

a) Matriz de Principales Indicadores de Gestión Por Procesos.

SSNS

HOSPITAL DR. FRANCISCO E. MOSCOSO PUELLO POA 2022

Indicadores de Productos	Meta	Avances enero a noviembre 2022	% Avances
Porcentaje de incremento de los servicios odontológicos en el PN y NC	25%	20%	80%
Porcentaje de ejecución del Plan de Mejora de los Servicios Odontológicos en la Red	90%	75%	83%
Porcentaje de ejecución del programa de capacitación al personal de enfermería	95%	90%	95%
Promedio de disponibilidad de medicamentos trazadores en PN y NC	95%	90%	95%
Porcentaje de ejecución del plan de expansión de los servicios de apoyo diagnóstico y de laboratorio	90%	50%	
Porcentaje de ejecución del plan de bioseguridad para los servicios de laboratorio clínico e imágenes	80%	75%	94%
Porcentaje de oportunidad de reportes epidemiológicos del PN y NC	95%	95%	100%
Porcentaje de implementación de la metodología de la gestión productiva en la Red	75%	70%	93%
Porcentaje de establecimientos con actualización y publicación de la cartera de servicios en hospitales priorizados	95%	95%	100%
Porcentaje de reactivos e insumos suministrado en los EESS.	90%	90%	100%
Porcentaje de reporte oportunos de los servicios de salud mental del PN y NC	95%	95%	100%



Porcentaje de implementación del DTIR (Detección, Tratamiento, Investigación y Respuesta) en los EES priorizados con focos de Malaria	95%	95%	100%
Porcentaje de cumplimiento oportuno del reporte de los eventos epidemiológicos	95%	95%	100%
Promedio de cumplimiento de los indicadores de Tuberculosis	90%	90%	100%
Promedio de cumplimiento del tablero de Indicadores de Gestión de las Salas de Emergencias de los Centros Hospitalarios	85%	80%	94%
Porcentaje de establecimientos con Planes Hospitalarios de Emergencias y Desastres de la Red elaborados y/o actualizados	85%	85%	100%
Porcentaje de CEAS que cumplen con el reporte en el módulo de incidentes	90%	90%	100%
Porcentaje de cumplimiento a la adherencia de las guías y protocolos de atención	85%	N/A	#¡VALOR!
Promedio de resultados encuestas de satisfacción de los servicios de salud	85%	75%	88%
Porcentaje de ejecución del programa de gestión de citas	90%	80%	89%
Promedio cumplimiento de los planes de mejora fruto del monitoreo de la calidad de los servicios de salud	85%	75%	88%
Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejora de las evaluaciones de la calidad de los servicios de nutrición	90%	75%	83%
Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejora del programa de diálisis peritoneal	90%	85%	94%



Porcentaje de implementación del manual de procedimiento de hostelería hospitalaria en los CEAS de la Red	65%	60%	92%
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado al PN del SRS	96%	90%	94%
Porcentaje de contrareferencias efectivas	50%	40%	80%
Porcentaje de CEAS que cuentan con los comités de salud según reglamento 434-07	70%	70%	100%
Porcentaje de ejecución del plan de capacitación del SRS	100%	80%	80%
Porcentaje de cumplimiento evaluación desempeño SRS	95%	90%	95%
Porcentaje de soportes tecnológicos realizados conforme a solicitudes	95%	90%	95%
Porcentaje cumplimiento encuesta clima laboral	90%	90%	100%
Porcentaje de reporte de los proyectos de cooperación y donación de la Red	100%	100%	100%
Porcentaje de implementación de la estructura de la Red SNS	100%	100%	100%
Porcentaje de implementación del Plan de Innovación	85%	0%	
Promedio de cumplimiento de los CCC en la Red	95%	90%	95%
Promedio Cumplimiento Ranking Hospitalario en la Red	85%	80%	94%



Promedio Cumplimiento SISMAP Salud en la Red	90%	70%	78%
Porcentaje de ejecución del POA 2022 de la Red	75%	75%	100%
Promedio de la ejecución del plan de mantenimiento de la Red	70%	70,0%	100%
Porcentaje de ejecución del cronograma de supervisión de infraestructura	60%	55,0%	92%
Porcentaje de reportes oportunos de la producción del servicio	100%	100%	100%
Promedio de oportunidad en la liquidación de fondos y rendición de cuentas	95%	95%	100%
Porcentaje de implementación del Manual de Procedimientos de Compras de Bienes y Servicios del Servicio Nacional de Salud	80%	70%	88%
Promedio de glosas de los CEAS de la Red	5%	4%	80%
Porcentaje de incremento de la facturación por venta de servicios a las ARS	10%	10%	100%
Porcentaje de implementación del sistema de administración de bienes en la Red	70%	60%	86%
Porcentaje de reporte estados financieros según los lineamientos establecidos	100%	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento Portal Transparencia SRS	95%	95%	100%
Promedio de cumplimiento Portal Transparencia EES	90%	85%	94%
Porcentaje de ejecución del manual de señalética e identidad hospitalaria	95%	90%	95%
Porcentaje de ejecución del plan de Responsabilidad Social Institucional	70%	70%	100%



b) Indicadores de Calidad en los Servicios de Salud,

Indicadores de Calidad de Servicios Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello		
Indicadores de Calidad de Servicios	Subindicadores de procesos	% logros y avances
Porcentaje de infecciones asociadas a la atención en salud	Neumonía asociada a ventilación mecánica (VM)	8%
	Infección de tracto urinario asociado a cateterismo urinario permanente	2%
	Bacteriemia asociada a catéter venoso central	0%
	Infecciones en el Área quirúrgica (IAQ)	4%
	Cirugía electiva de internamiento preoperatorio \leq de 24 hrs	100%
	Antisepsia del campo operatorio	0%
	Profilaxis Antibiótica realizada hasta una hora antes de la incisión	0%
	Proporción de endometritis postquirúrgica	0%
	Proporción de endometritis postparto	0%
Porcentaje de cirugías en el que se aplica correctamente la lista de verificación para la seguridad de la cirugía.	No. de procedimientos quirúrgicos realizados	2.434
	No. de expedientes quirúrgicos auditados	2.434
	No. que poseen la lista de verificación de cirugías	10
	% Período Enero-Noviembre 2022	98,00%
Porcentaje de expedientes clínicos que cumplen con la Norma Nacional de Expediente Clínico en cuanto a su organización y contenido.	No. de expdtes. realizados	14.132
	No. de expdtes. auditados	14.065
	No. de expdtes. que cumplen con las normas Período	98%
Complicaciones Postquirúrgicas	No. de procedimientos quirúrgicos realizados	2.434
	No. de complicaciones Post-quirúrgicas	0
Reacciones Adversas a Medicamentos	No. de Reacciones adversas a medicamentos	0



c). Consolidado Plan de Compra Año 2022.

CÓDIGO DEL CATALOGO DE BIENES Y SERVICIOS (CBS)	DESCRIPCIÓN DE LA COMPRA O CONTRATACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE NECESIDAD				CANTIDAD TOTAL	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	COSTO TOTAL UNITARIO	COSTO TOTAL POR CÓDIGO DE BIENES Y SERVICIOS (CBS)	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	VALOR ADQUIRIDO	OBSERVACIÓN
			PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE								
ALIMENTOS													RD\$39,818,139,76	
5000 - Alimentos preparados y conservados	ACETE	LATA/ML	1000	1000	1000	1000	4320	10,00	RD\$475.200,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5002 - Alimentos preparados y conservados	ACETE VERDE	LATA/ML	50	50	50	50	560	14,200	RD\$65.020,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	ACETUNA	CAJA/1/2	282	282	282	282	1028	233,96	RD\$235.932,48	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AJÍ MORRÓN	LB	330	330	330	330	5500	65,00	RD\$165.000,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AJÍES CUBANELA	LB	720	720	720	720	2880	65,00	RD\$185.400,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AJÍES GUSTOSOS	LB	90	90	90	90	260	45,00	RD\$11.700,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AJO	LB	300	300	300	300	1410	125,00	RD\$176.250,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	ALBAHACA	LB	12	12	12	12	48	50,00	RD\$2.400,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	ALCAPARRADO	CAJA/1/2	282	282	282	282	1028	82,51	RD\$188.082,48	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	ANÍS DE ESTRELLA	LB	90	90	90	90	260	200,00	RD\$52.000,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	APIO	LB	123	123	123	123	816	25,00	RD\$20.400,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	APROZ	SACO DE LB	16225	16225	16225	16225	46500	6,00	RD\$279.000,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AJUYAMA	LB	720	720	720	720	2980	23,00	RD\$67.560,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AYENA MOLIDA	FURCHTL	240	240	240	240	860	30,00	RD\$25.800,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	AZÚCAR CREMA	SACOS LB	3750	3750	3750	3750	50000	30,00	RD\$1.500.000,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	BACALAO	CAJAS/1/2 LB	30	30	30	30	120	15.000,00	RD\$1.800.000,00	COMPARACIÓN DE PRECIOS	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	BATATA	LB	2.800	2.800	2.800	2.800	8400	25,00	RD\$210.000,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	BERENGENA	LB	1200	1200	1200	1200	4800	25,00	RD\$120.000,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	BRÓCOLI	LB	120	120	120	120	480	49,00	RD\$23.520,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CAFÉ	PAG/20 LB	720	720	720	720	2880	210,00	RD\$604.800,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CAÑELA	LB	30	30	30	30	200	425,00	RD\$84.000,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CARNE DE CERDO	LB	3.600	3.600	3.600	3.600	14400	105,00	RD\$1.512.000,00	COMPARACIÓN DE PRECIOS	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CARNE DE POLLO	LB	4.500	4.500	4.500	4.500	36000	59,00	RD\$2.124.000,00	COMPARACIÓN DE PRECIOS	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CEBOLLA	LB	1200	1200	1200	1200	4800	53,00	RD\$254.400,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CHOCOLATES	CAJAS/COMUNIDAD	6.480	6.480	6.480	6.480	25920	7,00	RD\$181.440,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CHILETAS	LB	500	500	500	500	2000	53,00	RD\$106.000,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CLAVO ANCHO	PQT	96	96	96	96	204	45,00	RD\$91.800,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CLAVO DULCE	LB	30	30	30	30	360	145,00	RD\$52.200,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	COITOS	UNIDAD/L	240	240	240	240	840	52,30	RD\$43.932,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	COSTILLA	LB	900	900	900	900	3600	200,00	RD\$720.000,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	CUCHARAS PLÁSTICAS	LAJAS 40 PALANCA 16.620 1400	120	120	120	120	480	170,00	RD\$81.600,00	COMPRA MENOR	SENASA/SUBVENCIÓN			
5000 - Alimentos preparados y conservados	ESPÁQUETS	UNIDAD/L	240	240	240	240	840	52,30	RD\$43.932,00	COMPRA DIRECTA	SENASA/SUBVENCIÓN			

