Memoria Institucional

Enero a Junio 2023

HOSPITAL
DR. MARCELINO
VÉLEZ SANTANA

TABLA DE CONTENIDOS

Informe Primer Semestre Enero a Junio 2023

1. Resultados misionales

2. Resultados áreas transversales

2.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

2.2 Desempeño de los Recursos Humanos

2.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

2.4 Desempeño de la Tecnología

2.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

2.6 Desempeño del Área Comunicaciones

3. Servicio al ciudadano y transparencia Institucional

3.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

3.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

3.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

3.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

CONTENIDO MEMORIA INSTITUCIONAL

Informe Enero a Junio2023

1. RESULTADOS MISIONALES

El Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana es una institución de salud de 3er. Nivel de atención del Estado dominicano, que oferta servicios de salud con calidad, humanización y eficiencia, utilizando tecnología adecuada, formación continua e investigación, donde las decisiones están sustentadas en base al análisis de la información.

Nuestro fin principal es prestar servicios de salud ambulatorios de primer nivel de atención, servicios de alta complejidad y hospitalizaciones, con altos estándares de calidad y seguridad, sustentado en un trato humanizado para nuestros usuarios y personal.

En Abril del año 2022 iniciaron la remodelación del edificio I que será una moderna unidad Materno Infantil.

La edificación de cuatro niveles contará con 59 camas de hospitalización, 36 consultorios, una Unidad de Rayos X y dos áreas para Sonografía, una Emergencia Pediátrica con ocho camas de observación, Triaje, Trauma Shock, cuatro sillas de nebulización y seis sillones de hidratación; además de una Emergencia Ginecológica con doce camas de observación, Triaje, Trauma Shock y cuatro sillas de nebulización.

En el periodo correspondiente de Enero a Junio del año 2023, a pesar de nuestra condición especial y con todas las restricciones que hemos tenido, logramos los siguientes resultados.

Resultados indicadores estadísticas hospitalarias	Total
Atenciones en Consulta Externa	27,114
Atenciones en Emergencia	18,402
Procedimientos Quirúrgicos	3,624
Pruebas de Laboratorio	205,686
Estudios de Imágenes Diagnostica	35,772
Pruebas de Laboratorio de Patología	1,989
Estudios de Endoscopías y Colonoscopia	368
Total de Ingresos Hospitalarios	2,746

2. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

2.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

- Nómina: En el periodo Enero-Junio del 2023, no hubo variación en la nómina de nuestra institución, logramos mantenerla al nivel que se redujo en el período anterior.

- Cuentas por pagar: logramos responder con eficacia las necesidades y servicios fundamentales para las operaciones del hospital, realizando la adquisición de bienes y servicios para su operación óptima, esto, a pesar de estar operando por debajo de nuestra capacidad productiva. Seguimos limitados a

brindar servicios, porque se mantienen cerradas muchas áreas del hospital debido a los trabajos de remodelación y remozamiento. Aún con estas dificultades, logramos que el aumento de las cuentas por pagar sólo llegara al 1%.

- Compras: Los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios se hacen a través del portal transaccional, cumpliendo con lo que establece la Ley de Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación, de acuerdo con la planificación y evitando realizar procesos de excepción.

- Glosas: seguimos haciendo el mejor de los esfuerzos para continuar logrando la meta propuesta de reducción de la glosa hasta llegar a cero, en los procesos de facturación y soportes clínicos.

2.2 Desempeño de los Recursos Humanos

- Desde enero a junio del presente año hemos realizado un Diplomado en Liderazgo y Gestión de Recursos Humanos vía el Servicio Nacional de Salud, para la gerencia de Recursos Humanos.
- Capacitaciones continuas de cursos y talleres presenciales y virtuales al personal Médico y Administrativo.
- Evidencias de capacitaciones realizadas fueron enviadas a la plataforma Sismap Salud.

- La instalación del reloj Biométrico para la asistencia del personal, lo cual se está culminando el proceso de registro (enrolamiento) de todo el personal.
- Avance de los Acuerdos de desempeño de 2023, donde ya se plasmaron los acuerdos del personal con su área.
- Próximamente estaremos inaugurando la readecuación del Materno Infantil Marcelino Vélez Santana.
- Instrumentación de los expedientes de reclutamiento y selección para fines de nombramientos.
- Implementación de pruebas psicológicas.
- Proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.

2.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Los procesos jurídicos se llevan a cabo de manera correcta según las leyes establecidas.

El comité de Compras y Contrataciones se reúnen antes durante y después del proceso para seleccionar los oferentes y sus documentaciones establecidas en las actas administrativas y las ofertas hecha por la misma para la adjudicación de los procesos.

Elaboración de certificación de nacidos vivos solicitado por la oficialía con fines de perdidas, correcciones y declaraciones tardía.

Actos administrativos, contratos de bienes y servicios, contratos de servicios personales, entre otros.

2.4 **Desempeño de la Tecnología**

- Instalación Fibra óptica interconexión Edificio 1 con el Edificio 2, Administrativo y Almacenes.
- Segmentación Fibra óptica en el Edificio Administrativo, separando la 2da. Planta de la 1era. Planta y esta última en dos segmentos que separa por la mitad la misma.
- Reestructuración del cableado de red en el edificio administrativo.
- Instalación Servidor Controlador de Dominio con Windows 2022.
- Instalación PC en los consultorios temporales de Pediatría y Medicina Interna.
- Habilitación Wifi en los 3 pisos del edificio 2.
- Instalación línea telefónica Depto. Seguridad área control de visitantes.

2.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

- Iniciamos el año 2023 en la ejecución del Plan Operativo Anual según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional del Servicio Nacional de Salud.

- Hacemos monitoreo constante a las actividades programadas y a los planes de mejora determinados, además hemos definido nuevas metas para el próximo periodo con una visión enfocada en elevar los indicadores de calidad y activar los servicios en las diferentes áreas.

- Manual de Organización y Funciones aprobado mediante la resolución núm. 012-2023 de fecha 23 de Febrero 2023.

- Segunda Versión de Carta Compromiso aprobado mediante la resolución núm. 143-2023 de fecha 30 de Mayo 2023
- Con estas resoluciones aprobado subimos el porcentaje de los indicadores y subindicadores de calidad de la plataforma Sismap Salud.
- Obtuvimos un 87 % en el primer trimestre Enero a Marzo en el Monitoreo de las evidencias presentadas al departamento de Monitoreo y Evaluación del Servicio Nacional de Salud (SNS).

2.6 **Desempeño del Área Comunicaciones**

- Relanzamiento de la revista Salud Moderna.
- Solicitud recertificación Nortic E1.
- Puntuación 97/100 en Identidad Institucional, SNS.
- Ejecución Plan de Medios y Relaciones Públicas.
- Realización del Plan de Gestión de Crisis Comunicacional.
- Seguimiento a la implementación del Plan Interconexión Red Pública de Servicios de Salud.
- Lanzamiento Campaña Protección del Medio Ambiente.
- Actualización de la plantilla de seguimiento y monitoreo de las métricas en las redes sociales del hospital.
- Seguimiento y actualización de la Política de Comunicación Digital en coordinación con el SNS.
- Capacitación continuada en Comunicación Digital y Relaciones Públicas, ofrecida por el SNS y el SRMS.
- Aumento en la cantidad de seguidores en las Redes Sociales del hospital.

3 SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

3.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Hemos logrado posicionarnos ante los usuarios, según sus propios criterios, como un hospital que sirve con calidad a sus pacientes. Garantizamos un trato humanizado, sin acepción de personas.

Nuestras encuestas de satisfacción arrojan resultados muy positivos en cuanto al servicio brindado a los usuarios y alcanzamos un 96.27 % de satisfacción en el primer semestre Enero a Junio 2023.

3.2 Nivel de cumplimiento de Acceso a la información

La Oficina de Acceso a la Información del hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, ha tenido avances significativos en su gestión durante el primer trimestre del año 2023.

Uno de esos avances ha sido publicar el organigrama en formato interactivo, como lo establece la normativa que regula los portales de transparencia, también el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 y el presupuesto aprobado por año 2023, entre otras informaciones que estaban pendientes.

Además, se ha iniciado un proceso en la Oficina Gubernamental de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Ogtic) para

obtener la certificación Nortic A3 (sobre Datos Abiertos) y obteniendo una recepción positiva, ya que el hospital Dr. Marcelino Vélez cumple con los requerimientos de Datos Abiertos, por igual la certificación Nortic A2 sobre la estandarización de los portales.

3.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Contamos con nuestro usuario en el Sistema 311, damos un seguimiento constante a las posibles Quejas, Reclamos y Sugerencias que nos lleguen por esa vía, además revisamos los buzones de Sugerencias y Quejas ubicados en aéreas estratégicas de nuestra institución hospitalaria, dándoles la atención necesaria a esos usuarios y tomando las medidas más favorables para resolver cualquier situación expuesta allí. Nos mantenemos el semáforo en verde en el sistema 311 indicando que cumplimos con el plazo establecido para las QDRS.

3.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

Las calificaciones obtenidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) han ascendido a los 93.02 % en la última evaluación, correspondiente al mes de abril e incluso, enviaron un comunicado de felicitaciones desde la DIGEIG al cerrar el primer trimestre (con 91.47 %).