



Memoria Institucional

Enero a Diciembre 2023



TABLA DE CONTENIDOS

Informe desde el mes de Enero a Diciembre 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 Diciembre 2023

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 el mes de Agosto del año 2023 fue inaugurada la Unidad Materno Infantil y comenzó a ofrecer los servicios a los usuarios en el mes de Septiembre del presente año.

La nueva unidad cuenta con cuatro niveles, 59 cama de hospitalización, 36 consultorios, una unidad de Rayos X, dos áreas de Sonografías, una Emergencia Pediátrica con ocho camas de observación, Triage, Trauma Shock, cuatro sillas de nebulización y seis sillones de hidratación; Además de una



Emergencia Ginecológica con doce camas de observación, Triage, Trauma Shock, y Cuatro Sillas de Nebulización.

En el periodo correspondiente de Enero a Diciembre del año 2023, hemos logramos los siguientes resultados.

Resultados indicadores estadísticas hospitalarias	Total
Atenciones en Consulta Externa	63,022
Atenciones en Emergencia	41,734
Procedimientos Quirúrgicos	3,552
Pruebas de Laboratorio	458,042
Estudios de Imágenes Diagnostica	73,949
Pruebas de Laboratorio de Patología	3,984
Estudios de Endoscopías	801
Total de Ingresos Hospitalarios	6,677

Dentro de la apertura del nuevo edificio de la nueva unidad materno Infantil, se asignó una Confortable y amplia área de Consulta Externa, donde se extendió la cartera de servicio de las siguientes especialidades y servicios con lo que no contábamos anteriormente:

Densitometría ósea

Nutrición Pediátrica

Cirugía Toraxica

Reapertura de los servicios de Oftalmología, Odontología y sus especialidades, Neumología, Neonatología, Infectología.

Programa Mamá Canguro

Actualización de las Actas Constitutiva de los Comité Hospitalarios, según lo establecido en el reglamento 434-07.



Conformación del Comité de Medicina Transfuncional y Club de donantes de sangres.

Capacitación en coordinación trasplante de órganos, tejidos y células en España.

Juramentación Comité de Trasplantes de este hospital, integrado por profesionales que se comprometieron a garantizar el buen funcionamiento y propiciar el desarrollo de la donación y trasplante de órganos, tejidos y células en la República Dominicana, en coordinación con el Instituto Nacional de Coordinación de Trasplantes (INCORT). Noviembre 2023.

Primera Jornada Científica-2023 de la Residencia de Medicina Familiar y Comunitaria de este centro de salud, denominada "Abordajes de Patologías Cardio Metabólicas en Atención Primaria". Noviembre, 2023.

XVI graduación de especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria. (julio 2023).

Presentación de los temas de Fascitis Necrotizante por Salmonella Enteritidis y Utilidad de Panel de Neumonía Filmarray vs Cultivos convencionales en el diagnóstico oportuno de neumonía comunitaria, los mismo fue impartido por nuestro personal medico de la unidad de UCI, obteniendo un tercer lugar en el 5to Congreso internacional de la Sociedad Dominicana de Medicinas Critica y Cuidados Intensivos.

Adquisición de 5 Electrocauterios, para maximizar la atención a los pacientes. Estos equipos facilitan el corte y coagulación de los tejidos en un procedimiento quirúrgico. Mayo 2023.

Puesta en funcionamiento de un plan de mejora, que incluye la implementación de seguridad electrónica, instalación de nuevas cámaras, radios de frecuencia privada, automatización de los ascensores y controles de acceso. Marzo 2023.

Adquisición nuevos equipos de última tecnología, con el propósito de continuar ofreciendo más y eficientes servicios de salud. Los nuevos equipos constan de cuatro ventiladores Hamilton C1, para uso exclusivo del área Neonatal y un ecógrafo Mindray DC-60 X-Insight, para la unidad de Imagenología de este centro hospitalario. Julio, 2023.



Evaluación del Simulacro Nacional de Materiales Peligrosos.

Actualización del Formato Plan Hospitalario para Respuesta a Emergencias y Desastres MARVESA.

Capacitación a todo el personal Hospitalario, tanto administrativo como del área médica en: Sismos, Formación de Brigada, Ruta de Evacuación.

Inspección de Extintores y Ruta de Evacuación de los dos Edificios, MARVESA y Materno Infantil.

Se capacitó el 80% del personal de enfermería en procedimientos de implementación bioseguridad hospitalaria.

Capacitación al personal de salud (médico y enfermería) sobre correcto lavado de manos y los 5 momentos para prevención de infecciones cruzadas.

Reducción de la tasa de infecciones asociadas a los servicios de salud en un 3.07 % de 4.72 %

50 % de entrenamiento al personal de la limpieza sobre técnicas de desinfección de áreas críticas.

75 % Actividades para el control y prevención de infecciones intra hospitalarias.

Capacitación al personal de enfermería en el manejo de desechos biológicos.

Elaboración e implementación de ruta sanitaria de desechos hospitalarios.

Notificación oportuna de las enfermedades bajo vigilancia epidemiológica.

Notificación oportuna de las enfermedades de notificación obligatoria en 24 horas

Capacitación del personal asistencial (médico y enfermería) actualización de manejo de colera.

Tasa de Mortalidad Materna 99.93 %

En este año 2023 nos dedicamos a capacitar al personal de enfermería de acuerdo a las áreas que consideramos existían algunas debilidades.

Entre dichas capacitaciones podemos citar las siguientes:



- ✓ Taller de capacitación sobre los cuidados de enfermería a pacientes con trastornos psicológicos y enfermedades mentales en el ámbito hospitalario y ambulatorio
- ✓ Retroalimentación sobre el manejo de expedientes clínicos en las diferentes áreas.
- ✓ Curso taller de capacitación de inicio de cadena de transfusión y el uso adecuado de sangre y derivados.
- ✓ Curso taller de manejo de bombas de infusión.
- ✓ Manejo de pacientes con sondas nasogástrica.
- ✓ Curso taller comunicación efectiva.
- ✓ Curso taller del trabajo en equipo.
- ✓ Curso taller de los estándares de calidad de los cuidados de enfermería.



2. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

2.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Mantenemos nuestro enfoque en eficientizar los recursos económicos limitados que tenemos disponibles.

Conscientes del fuerte impacto que tienen en la ejecución presupuestaria la infraestructura, la nómina, las cuentas por pagar, las compras, le damos la importancia que merecen.

Rehabilitación de infraestructura: Para lograr niveles óptimos de desempeño en los servicios, nuestra infraestructura debe mantenerse en la mejor de las condiciones estructurales y de higiene.

Completado el proceso de transformación y rehabilitación del viejo edificio, iniciamos la puesta en marcha de la unidad materno infantil. Esto, sumado al remozamiento de nuestra infraestructura, incluyendo la pintura, iluminación y señalización de las edificaciones y sus entornos. La reactivación está en marcha.

Quedan muchas cosas por hacer, como es el caso del área nueva de pie diabético, que hemos logrado avanzar; el funcionamiento a su máxima capacidad de la cocina; la reapertura de todos los consultorios; que felizmente estamos avanzando, para mantenernos ofreciendo estos servicios tan necesarios para la población.

Nómina: no hubo variación significativa en el período enero – Diciembre 2023, aún con la reapertura, como hemos explicado, de



áreas nuevas, en la nómina de nuestra institución. Logramos mantenerla al nivel que se redujo en el período anterior.

Cuentas por pagar: el hospital sigue operando por debajo de su capacidad productiva, sin embargo, aún con las limitaciones, hemos mantenido la eficacia. La adquisición de bienes y servicios se hace con la mayor prudencia, apegados al Plan Anual de Compras y Contrataciones.

En esta nueva etapa, con la reapertura de las áreas que estaban en reparación y la apertura de las nuevas áreas de servicios (Materno Infantil y Hemodiálisis), continuamos nuestro esfuerzo, frenando el aumento en solo 1%.

Compras: la planificación eficiente ha brindado sus frutos. Continuamos realizando las compras que sean necesarias/imprescindibles para la institución (siempre bajo los lineamientos de la Ley de Compras y Contrataciones y su Reglamento de aplicación).

Glosas: Se ha reducido de manera considerable. Las dificultades con los procesos de facturación y soportes clínicos se van superando de manera gradual. Hemos avanzado en este tema, logrando cobrar a Senasa. Por eso, estamos haciendo un esfuerzo adicional implementando ajustes que están dejando mejores frutos.



2.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Diplomado Supervisión y Auditoría de los servicios de salud en el Seguro Familiar De Salud (SFS)

- Finalización de los Acuerdos de Desempeño
- Inducción del personal Administrativo de Nuevo Ingreso para la Unidad Materno Infantil
- Diplomado en Liderazgo y Gestión de Recursos Humanos vía el Servicio Nacional de Salud, para la gerencia de Recursos Humanos desde enero a junio del 2023.
- 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.
- Instalación línea telefónica Depto. Seguridad área control de visitantes.
- La Instalación del reloj Biométrico para la asistencia del personal, lo cual se está culminando el proceso de registro (enrolamiento) de todo el personal.
- Instrumentación de los expedientes de reclutamiento y selección para fines de nombramientos.



- Implementación de pruebas psicológicas.
- Proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.
- Nombramientos del personal Médico y Administrativo de Nuevo Ingreso para la Unidad Materno Infantil
- Entrega de Uniformes para los colaboradores del área Administrativa.

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, áreas administrativas y médicas del edificio 1
- Segmentación de Red en Edificio 1 (Laboratorio Clínico y Oficina JCE)
- Instalación y Configuración Switch de Comunicaciones de
 - ✓ Edificio 2 3er Piso, para interconectar nuevas oficinas de Dirección General y Relaciones publicas
 - ✓ Edificio 2 3er Piso para uso exclusivo de CCTV
 - ✓ Edificio 2 1er Piso para uso exclusivo de CCTV
 - ✓ Edificio 1 1er piso para ampliar la red de Laboratorio
 - ✓ Edificio 1 1er piso Asegurados de SENASA
- Readecuaciones y Traslados
 - ✓ Departamento de Compras
 - ✓ Departamento de Legal
 - ✓ Departamento de Cirugía
 - ✓ Departamento de Auditoria Medica
 - ✓ Emergencia Pediátrica
 - ✓ Emergencia Ginecológica
 - ✓ Consultorios Temporales al Edificio 1
 - ✓ Neonatos
 - ✓ Pre y Post Quirúrgico Ginecológico a la 2da Planta Edificio 1
 - ✓ Hospitalización Pediátrica a la 4ta Planta Edificio 1



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, Segundo Trimestre un 71 % y el Tercer trimestre un 91 % 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.
- 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.
- Recertificación de la Normativa NORTIC E1:2022 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, otorgada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Septiembre, 2023.
- Continuidad de la Campaña de Protección del Medio Ambiente, a través de las redes sociales y otros medios; en coordinación con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Junio 2023



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 94.19 % de satisfacción desde Enero a Diciembre 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 año 2023.

La Oficina de Acceso a la Información del hospital Dr. Marcelino Vélez Santana 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), esperando realizar algunas correcciones en la plataforma, sugerida por los analistas de la OGTIC.

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.

3.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Hasta el mes de diciembre del 2023, la OAI solo recibió una queja en septiembre por el Sistema 311. Se da un seguimiento constante a las posibles Quejas, Reclamos y Sugerencias que lleguen por esa vía, además el departamento de Atención al Usuario revisa los buzones de Sugerencias y Quejas ubicados en aéreas estratégicas de esta institución hospitalaria, dándoles la asistencia necesaria y tomando las medidas más favorables para resolver cualquier situación expuesta. Se mantiene verde el semáforo en el sistema 311, indicando el cumplimiento con el plazo establecido para las QDRS.

3.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

Dentro de los logros obtenidos por el HDMVS desde enero hasta octubre del año 2023 en materia de transparencia, se destaca la certificación Nortic A2:2021, otorgada por la Oficina Gubernamental de las Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC). Esta normativa establece los lineamientos que deben seguir las instituciones para el



Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano. Este sello ratifica el compromiso asumido por el Hospital Dr. Marcelino Vález Santana.

Sumado a la Nortic E1 2022, sobre la Gestión de Redes Sociales, esta es la segunda certificación que recibe el hospital.

Con respecto a las calificaciones recibidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), mediante las evaluaciones mensuales, se han presentado inconvenientes con el funcionamiento de la página web, lo cual a afectado la puntuación en algunos meses, además de algunos formatos que se deben corregir, como por ejemplo ‘‘Inventario de almacén’’, ‘‘Finanzas’’, ‘‘Estado de Cuentas de los Suplidores’’

A continuación, se presenta una relación de las puntuaciones recibidas hasta el momento.

CALIFICACIÓN MENSUAL DIGEIG 2023	
Mes	Calificación
Enero	82,1
Febrero	83,16
Marzo	91,47
Abril	93,02
Mayo	84,22
Junio	89,91
Julio	92,7
Agosto	91,37
Septiembre	86.6
Octubre	86.33
Noviembre	91.16

Las calificaciones del mes de diciembre serán enviadas en enero del año 2024.

