



“PROFESOR JUAN BOSCH”

Memorias

2009-2010

La diferencia en la Prestación de Servicios de Salud

Gestión Dr. Ramón Alvarado Mendoza





## Premio Nacional a la Calidad

Medalla de oro  
2009-2010

Medalla de oro  
2008-2009

Medalla de Bronce  
2007-2008

# “La Diferencia en la Prestación de Servicios Traumatológicos y Quirúrgicos”

Memorias  
2009-2010

El Pino, La Vega, Rep. Dom.  
[www.hospitaljuanbosch.gov.do](http://www.hospitaljuanbosch.gov.do)





# Índice

Presentación  
Índice

Introducción

Misión y Visión

Valores

Organigrama Administrativo

Calidad en el Servicio

Atributos de calidad

Nuestros Gerentes

Gerentes Administrativos

Informaciones Generales

Cartera de Servicios

Recursos Humanos

Motivación a Recursos Humanos

Reconocimientos

Gestión Financiera

Exoneraciones

Actividad Hospitalaria

Carta Compromiso

Actividades Educativas

Capacitación y Docencia

Logros

Acuerdos con AR's del país

Sub Estación  
Acueducto  
Acuerdo con la OCTA  
Unidad Hemodiálisis  
Consejo de Enseñanza  
Comité Ejecutivo

Logros Tecnológicos

TiCares

Video Conferencia

El Hospital en la Web

Apertura de Nueva Farmacia Interna

Apertura de Farmacia del Pueblo

Premios y Reconocimientos

# Introducción

Calidez en el trato a los usuarios y en el trato de los trabajadores que conforman este centro sanitario, así como con todas las instituciones con las que trabajamos y con los médicos y colaboradores que a diario desempeñan su labor en el hospital.

Año tras año, las exigencias y necesidades van en aumento y este es el reto que afrontamos todos los que nos dedicamos al servicio hospitalario. Las personas que acuden a un hospital vienen amedrentadas (sino asustadas) y la misión de HTQPJB es calmar estos miedos y ofrecer respuestas y tratamientos acorde a esas necesidades, pero sin olvidar la faceta humana.

Para encaminar este Proyecto de cambio y mejora, es fundamental conocer la opinión de todas las personas que trabajan en el hospital, sobre los puntos fuertes y problemas que perciben en el día a día y también sobre las mejoras o soluciones que proponen.

Calidez en el trato a los usuarios y en el trato de los trabajadores que conforman este centro sanitario, así como con todas las instituciones con las que trabajamos y con los médicos y colaboradores que a diario desempeñan su labor en el hospital.

Año tras año, las exigencias y necesidades van en aumento y este es el reto que afrontamos todos los que nos dedicamos al servicio hospitalario. Las personas que acuden a un hospital vienen amedrentadas (sino asustadas) y la misión de HTQPJB es calmar estos miedos y ofrecer respuestas y tratamientos acorde a esas necesidades, pero sin olvidar la faceta humana.

Para encaminar este Proyecto de cambio y mejora, es fundamental conocer la opinión de todas las personas que trabajan en el hospital, sobre los puntos fuertes y problemas que perciben en el día a día y también sobre las mejoras o soluciones que proponen.

## MISIÓN:

Somos una institución de servicios de salud especializada, que brinda atenciones, con calidad y humanizadas, con énfasis en traumatología y cirugía, utilizando procesos asistenciales estandarizados e integrales, apoyados en la utilización eficiente de los recursos y el uso racional de tecnologías, promoviendo el constante desarrollo del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

## VISIÓN:

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatológicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud, oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.



# VALORES

**Calidad:** Trabajando para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios dentro de un proceso de mejora continua de todas nuestras actividades y procesos, garantizando la equidad en la atención, el uso de la tecnología y conocimientos actualizados en salud.

**Humanidad:** Promoviendo en nuestro personal la sensibilidad y devoción ante sus semejantes, para garantizar un trato digno y de respeto a nuestros usuarios.

**Educación:** Promoviendo las actividades educativas para facilitar la actualización, información e investigación de nuestro personal facilitándoles los recursos y herramientas necesarios para desarrollar intervenciones de promoción de la salud.

**Responsabilidad social:** Promoviendo la excelencia en la entrega de servicios, con especial atención en las personas, para poder cumplir con nuestro compromiso social, económico y ambiental.

**Trabajo en equipo:** Implementando una serie de estrategias, procedimientos y metodologías para lograr nuestra meta, que es la satisfacción de nuestros usuarios.

**Lealtad:** Tenemos el firme compromiso de cumplir y defender el derecho de nuestros usuarios a recibir atenciones de calidad.

**Honestidad:** Actuando con verdad, justicia y coherencia, tomando las decisiones en base al análisis de datos.

**Integridad:** Nuestro compromiso con la calidad es permanente y presente en cada una de nuestras intervenciones.

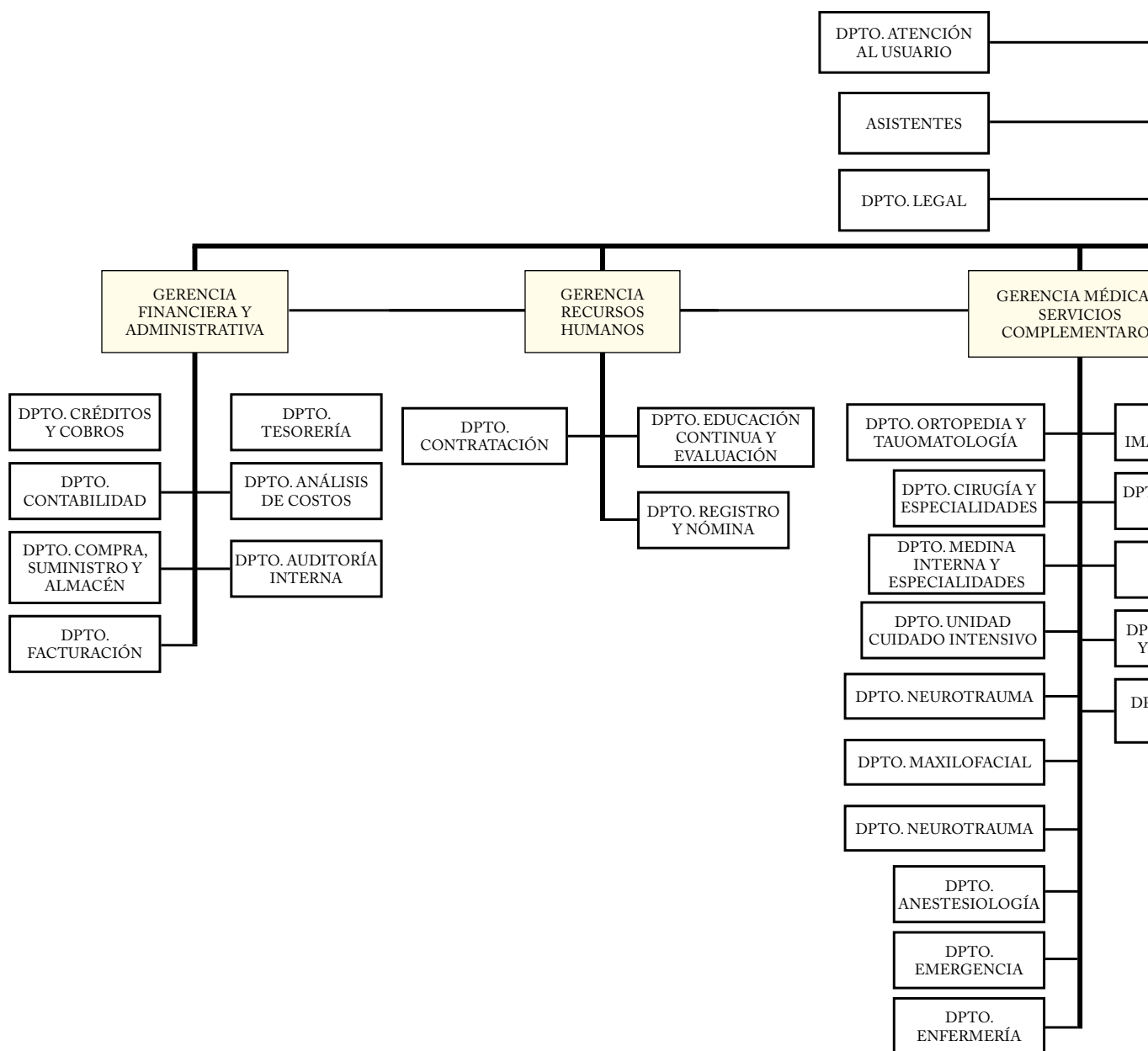
# Organigrama Administrativo

Hospital Traumatológico y Quirúrgico

Prof. Juan Bosch

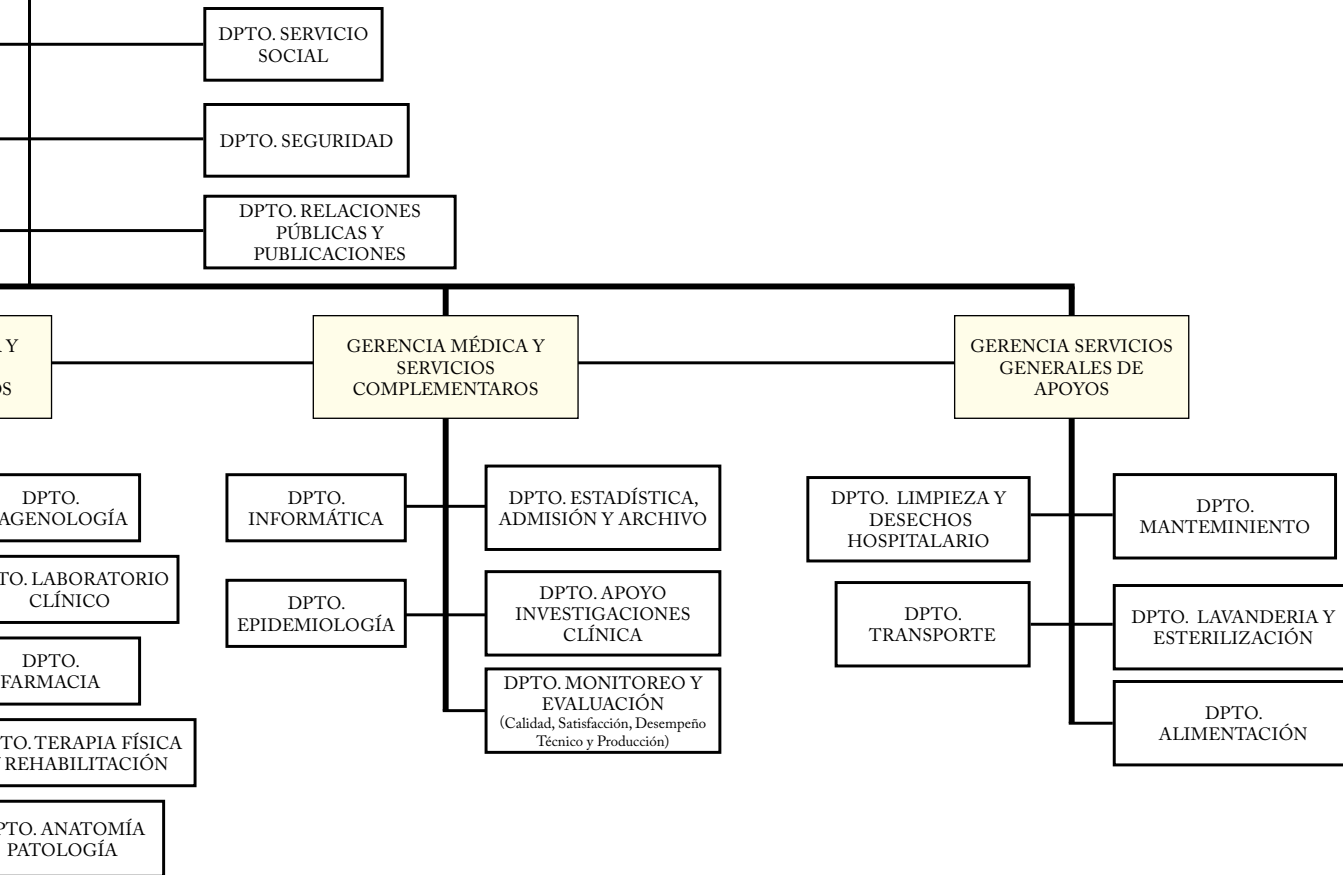
CONSEJO DE ADM

DIRECCIÓN GEN



ADMINISTRACIÓN HOSPITAL  
(CAH)

GERENCIA GENERAL DEL HOSPITAL  
(DGH)



# Calidad en el servicio

Para garantizar la calidad y seguridad de las atenciones ofrecidas en el hospital contamos con protocolo de atención y procedimientos, como forma de estandarizar las atenciones. Contamos además con un personal altamente calificado, que cumple con los requisitos técnicos de los cargos que desempeñan.

De igual manera, contamos con los medicamentos, insumos y equipos necesarios. Aseguramos energía eléctrica continua y calidad de agua potable. Cumplimos con las normas de limpieza y manejos de desechos hospitalarios.

## Atribulos de calidad

**Estandarización:** Contamos con manuales de protocolo y de procesos como base normativa en todas las áreas para garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios.

**Oportunidad:** Teniendo en cuenta la experiencia de nuestros usuarios al acudir a otros centros de salud, hacemos lo posible porque quienes acuden al HTQPJB, así como aquellos que gestionan citas reciban atenciones de calidad y humanizadas en el menor tiempo posible.

**Confidencialidad:** Garantizamos que las informaciones relacionadas con el historial clínico y/o estado de salud de nuestros usuarios se maneja bajo estrictas normas de respeto a la dignidad de la persona.

**Competitividad:** Personal y equipos altamente calificados en cada una de las áreas, para brindarle el mejor servicio en las atenciones relacionadas con ortopedia y traumatología en la región norte y el país.

Respeto al usuario: Consideramos a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura, condiciones y características individuales.

Trabajo en equipo: Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.

Satisfacción de nuestros usuarios externos e internos: Nos aseguramos de satisfacer las expectativas de nuestros usuarios internos y externos, por lo que nuestro personal a todos los niveles y en todas las áreas tiene la responsabilidad de escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros usuarios internos de la misma forma en que tienen el deber de escuchar y responder a las necesidades de los usuarios externos.

Compromiso con la seguridad de los trabajadores: Implementación del Manual Bioseguridad en todas las áreas del hospital, así como un Sistema de Vigilancia de Accidentes de Trabajo.







# Gerentes Administrativos





Dr. Ramón Alvarado Mendoza  
Director General



Licda. Maritza Félix  
Gerente Administrativa



Licda. Albania Valdez  
Gerente de Recursos Humanos



Dr. José Luis Coronado  
Sub-Director Médico

# Informaciones generales

Área de Construcción	20,000 m2 (Distribuidos en 6 edificaciones)
Cantidad de camas:	145 camas hospitalarias
Camas de UCI	18 (14 para adultos y 4 pediátricas)
Salas de CE	26 Consultorios
Bloque Quirúrgico	7 Quirófanos
Urgencias	Sala de Emergencias 24 horas

## Cartera de servicios

### Especialidades

Anestesiología	Neumología
Cardiología	Neurocirugía
Cirugía General	Neurología
Cirugía Plástica	Nutrición
Cirugía Vascular	Odontología
Endocrinología	Oftalmología
Gastroenterología	Ortopedia
Infectología	Otorrinolaringología
Máxilofacial	Patología Forense
Medicina Familiar	Pediatría
Medicina Física Y Rehabilitación	Psicología
Medicina Interna	Salud Mental
Nefrología	Urología

Apoyo Asistencial	No Asistenciales
<p>Ambulancia  Avanzada  Banco de Sangre  Consultorios  EKG  Emergencia  Endoscopía  Farmacia  Hospitalización  Imagenología  Laboratorio Clínico  Laparoscopía  Morgue  Quirófanos  Unidad de Diálisis</p>	<p>Admisión y Archivo  Atención al Usuario  Cafetería  Capilla  Comedor  Estar de Visitantes  Helipuerto  Parqueo para Vehículos  Salas para Conferencias  Seguridad (Civil y Policial)  Seguros  Sistema de Información</p>

# Recursos Humanos

## Cantidad de empleados

### Dirección General [70]

Servicio Social.  
Departamento de Seguridad.  
Consultores.  
Departamento Legal.  
Dirección.  
Atención al Usuario.

### Dirección Médica y Servicios Complementarios [340]

El total de los Médicos.  
Lic. De Enfermería.  
Auxiliares de Enfermería.  
Lic. En Bioanálisis.  
Farmacia.  
Rayos X.  
Laboratorio

### Planificación, Información y Conocimiento [31]

Admisión y archivo.  
Estadística.  
Cómputos.  
Epidemiología.

### Planificación, Información y Conocimiento [61]

Tesorería.  
Compras.  
Facturación.  
Seguros e iguales.  
Auditoria interna.  
Contabilidad



Dirección de Servicios de Apoyo [92] Dirección de Servicios de Apoyo [3]

Servicios de Limpieza.  
Mantenimiento.  
Lavandería.  
Transporte.  
Ornato y Jardinería.

Total de empleados [597]

# Motivación a Recursos Humanos

## Incentivos al Personal

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, asume como una tradición la entrega de incentivos monetarios, los cuales se realizan cada 4 meses, así como la selección del empleado del mes y departamentales; estas distinciones morales se realizan a través de evoluciones de desempeño mensual, para garantizar un adecuado desempeño general, niveles correctos de calidad, satisfacción de los usuarios, cumplimiento de protocolos y procesos, cumplimiento de metas de indicadores de calidad, para lo cual contamos con un departamento de evaluación y monitoreo.



Empleados reconocidos por su desempeño y colaboración



# Reconocimientos



La Diferencia en la Prestación  
de Servicios Traumatológicos y  
Quirúrgicos



Entrega de reconocimiento y premio a Lismeyi Diaz J., Bernarda Mejía y Dania Lora

Durante los años 2009 y 2010 fue distribuido mas de 20 millones de pesos a mas de 597 empleados, en los que se incluyen médicos, enfermeras, bioanalistas, toda el área administrativa y de los demás servicios que ofrece la institución.

En el segundo cuatrimestre correspondiente al año 2010, fueron entregados cinco millones trescientos mil pesos. Dicha entrega fue encabezada por el Dr. Ramón Alvarado Mendoza actual Director de esta institución de salud.



# Gestión Financiera

## Análisis resultados informe financiero período septiembre 2009 a septiembre 2010

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico “Prof. Juan Bosch” (HTQPJB), evidenció durante el periodo sept. 2009 a sept. 2010 en términos generales un desempeño adecuado en el uso de sus recursos.

El hospital presentó por concepto de ingresos generales de diferentes fuentes, un monto total de RD\$ 332,275,506.48, lo cual representó un incremento en los ingresos de RD\$116,905,510.38, representando un crecimiento de un 54% frente a los RD\$ 215,369,996.21 recaudados en el año 2008.

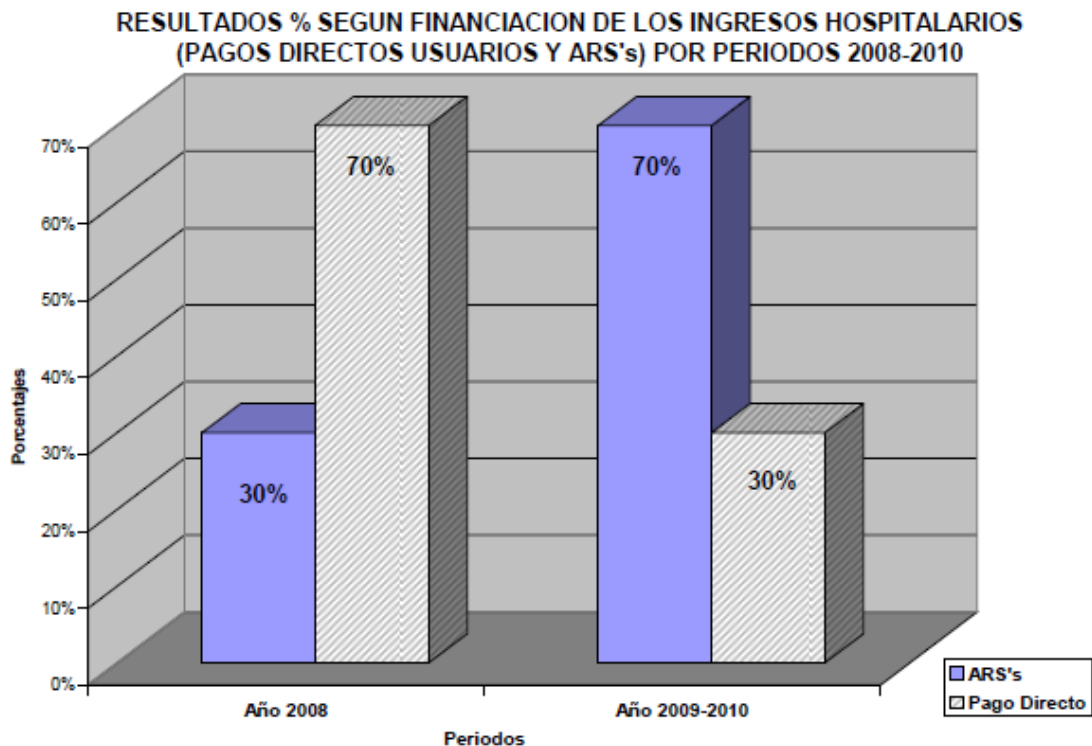
Según el tipo de fuente de los ingresos generales recibidos por el Ministerio de Salud Pública (MISPA), aportó 65.7% del total de los ingresos, ascendente a un monto total RD\$218,449,283.60, esto representó un incremento absoluto de RD\$ 50,888,586.94 más que en el año 2008, significando en términos relativos un incremento de los aportes por concepto de esta fuente de un 30.4% más en el periodo 2009-2010.

Del total de los ingresos generales en el año 2008, lo aportado por el MISPA representó el 77.8% (RD\$ 167,560,696.66), mientras en el periodo 2009-2010 este monto represento de los ingresos generales el 65.7%.

La otra fuente importante de ingresos correspondió al concepto Ingresos Hospitalarios (pago directo y Aseguradoras de Riesgos de Salud (ARS's)), el cual represento el 34.3% (RD\$ 113,826,222.98) de los ingresos generales; esto significo un incremento de RD\$66,016,923.43 un (134%) con relación a los RD\$ 47,809,299.55 (104%), recaudado por este concepto en el año 2008. Es importante destacar que este concepto representó el

22.2% de total de los ingresos para el año 2008, en el periodo 2009-2010 se incremento en un 12% mas, llegando a un 34%.

Visto de manera desagregada el concepto Ingresos Hospitalarios encontramos que el 30% fueron aportes directos de los usuarios (bolsillos), y el 70% ingresos por el pago realizados de las ARS's. Esta distribución para el año 2008 fue la siguiente, el pago directo de los usuarios representó el 70.17% y el 29.83% fue recibido a través del pago de las ARS's por atenciones ofrecidas a los afiliados de estas; como podemos observar hubo una disminución drásticas del pago de bolsillo y un incremento muy significativo del pago por parte de las ARS's, significando esto un incremento del 233%, lo cual habla muy claro de una tendencia positiva del financiamiento de la salud a través del sistema de seguridad social en la República Dominicana.



A pesar de que los precios de todos los servicios ofrecidos en el hospital se encuentran muy por debajo del precio real en el mercado de la salud, aún así el hospital otorgó por concepto de exoneraciones y descuentos un monto total de RD\$ 64,427,422.07, lo cual en términos generales representó el 16% del total facturado en la institución, que fue de RD\$ 396,702,928.55 pesos; esto represento un incrementos en las exoneraciones y descuentos de un 100%, con relación al año 2008 que se otorgaron RD\$ 32,190,434.93 en descuentos

y exoneraciones.

Es importante resaltar que el hospital otorgó como exoneración extraordinaria la suma de RD\$82,500,000.00, por concepto de créditos otorgados a los usuarios que tenían montos pendiente en el hospital, generados en años anteriores.

Otro aspecto es el siguiente: Si relacionamos las exoneraciones y descuentos (RD\$64,427,422.07) con el monto aportado por el MISPA, estos representaron el 29.5% de los aportes otorgado por el MISPA; evidenciando claramente con los descuentos y exoneraciones de pagos y créditos, el carácter solidario y social del hospital.

En relación al uso de los recursos se puede observar que los costos y gastos fueron manejados de manera eficiente y equilibrada, lo cual demuestra la prudencia de los gerentes al destinar los recursos para medicamentos y material gastable, gastos personales, gastos por servicios generales, gastos financieros y otros gastos.

El total de costos y gastos para realizar la producción hospitalaria durante el periodo 2009-2010 fue de RD\$329,759,446.22; de estos costos y gastos el 30.4% (RD\$ 100,079,326.83) fue invertido en medicamentos, insumos médicos y otros, necesarios para la atención clínico quirúrgico de los usuarios, lo cual permitió contar con todos los medicamentos e insumos necesarios para brindar atenciones adecuadas y oportunas a los usuarios. Este renglón de los costos, no presentó variación significativa con relación al año 2008 que fue del 30%.

El 1.6% (RD\$ 5,135,540.40) correspondió a gastos de materiales de oficina y limpieza; lo cual represento una disminución del 1.3% con relación al año 2008 que fue de un 2.9%.

Los gastos personales representaron el 61.3% (RD\$ 202,057,896.54), es importante resaltar que para el periodo 2009-2010 se realizó un incremento del 15% en los sueldos de los empleados del hospital; aun con el incremento del sueldo, respecto al año 2008 este renglón de gastos no presentó una variación significativa, que para el año 2008 fue de 60.7%.

Los gastos no personales (telefonía, agua, basura, publicidad, alquileres, mantenimiento, combustibles y lubricantes, No operacionales Financieros) representaron un gasto de sólo el 4.6% (RD\$ 15,328,977.95); frente al 5.8% en el 2008, representando una disminución de un 1.2%.

# Exoneraciones

## Hospital Juan Bosch exonera deuda de 83 millones a pacientes en el año 2010

Cientos de pacientes de escasos recursos que tenían deudas pendientes con el hospital de Traumatología y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, de la Vega, se beneficiaron con la condonación de las deudas hechas por el centro asistencial.



Empleados reconocidos por su desempeño y colaboración

La entrega de las facturas y expedientes que dejaban eliminadas las deudas de esos usuarios con el hospital, fueron firmadas y entregadas por el director del centro, doctor Ramón Alvarado Mendoza.

Entre los beneficiados había pacientes con deudas que oscilaban entre 50 mil y 600 mil pesos.

Dr. Alvarado Mendoza explicó que con ello estaba cumpliendo con una promesa que hizo a una parte de los usuarios del hospital de trauma.

Recordó que esos pacientes adeudaban 82 millones de pesos, por lo que se decidió la condonación de la deuda que tenían pendientes de pago hasta el mes de julio del 2010.

“Les estamos librando de la deuda para que sigan cuidando el hospital”, señaló Alvarado.

Algunos pacientes beneficiados habían sido sometidos a cirugías o a procedimientos médicos que requirieron del uso de materiales costosos.

En los cuatro años de existencia del hospital(2006-2010) se han exonerado un total de \$106,503,220.61.



Paciente exonerados de deudas



# Alvarado

Hospital Traumatológico y Quirúrgico, Profesor J.

204 edición de Marzo 2010

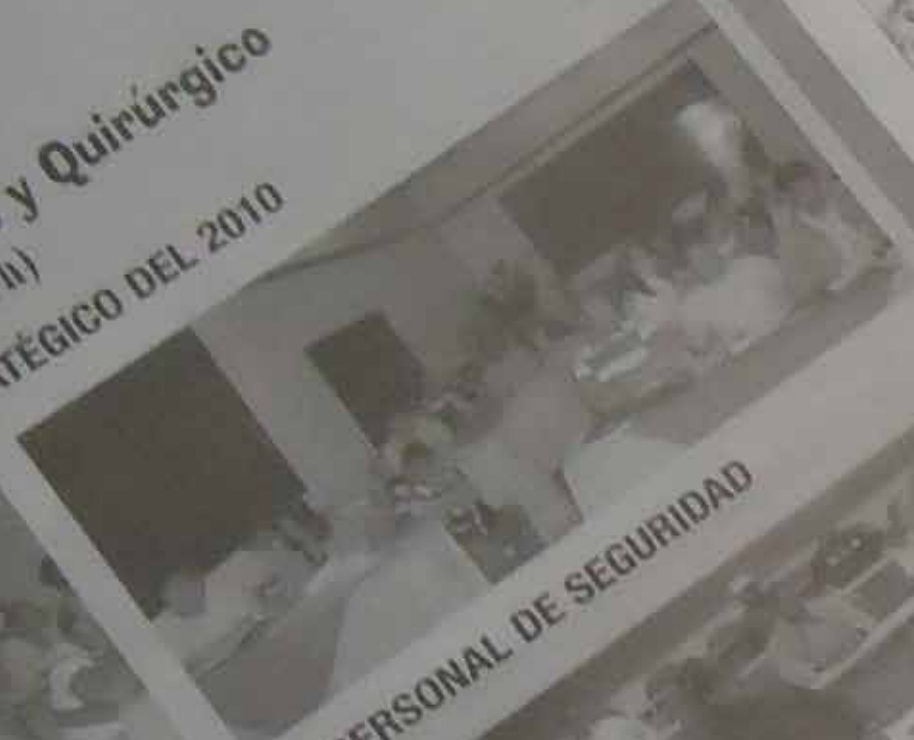


Dr. Ramón Alvarado  
Director

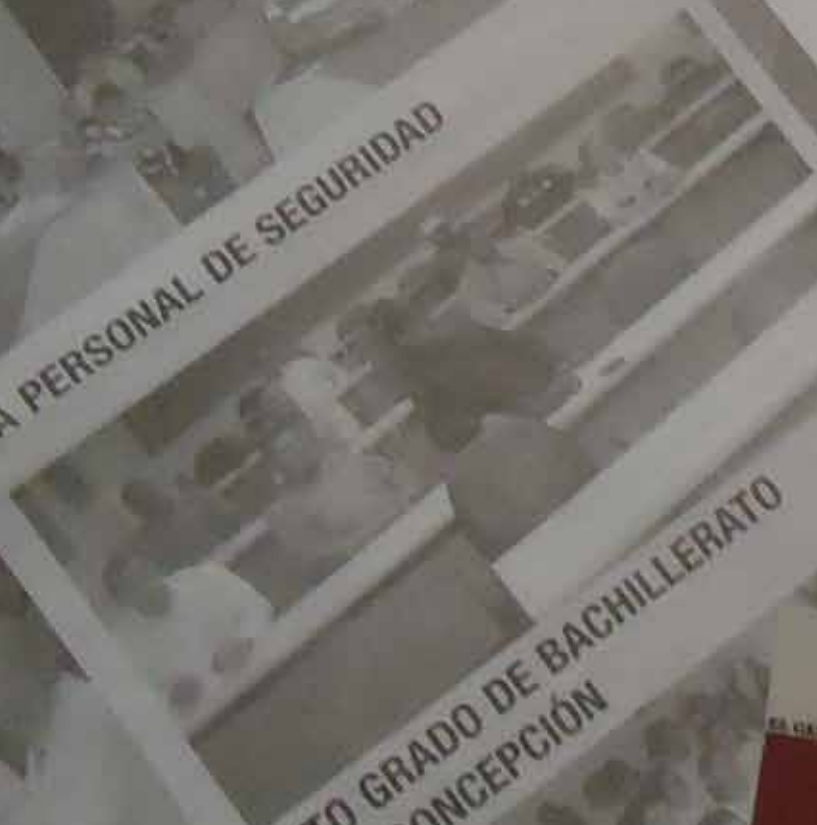


## umatólogo y Quirúrgico (Prof. Juan Bosch)

### UNA PLAN ESTRATÉGICO DEL 2010



ENTREGA NUEVOS UNIFORMES A PERSONAL DE SEGURIDAD



DE 4TO GRADO DE BACHILLERATO  
ADA CONCEPCIÓN



### Realiza Encuentro con Suplidores

10. Edición Abril 2010

### Adopta medidas para evitar la corrupción

Despachaciones del director del hospital Juan Bosch



El director del hospital traumatológico profesor Juan Bosch, en La Vega, ante la realización de un taller de formación en materia de compras de bienes y servicios a empresas privadas que permitan evitar la corrupción o recibir de proveedores o particulares. El doctor Ramón Alvarado Méndez asegura que el no recibir regalos de parte de proveedores o el

sumando 10 por ciento la compra de bienes o servicios a estas proveedoras a esa instancia.  
En ese sentido, a través de toda función

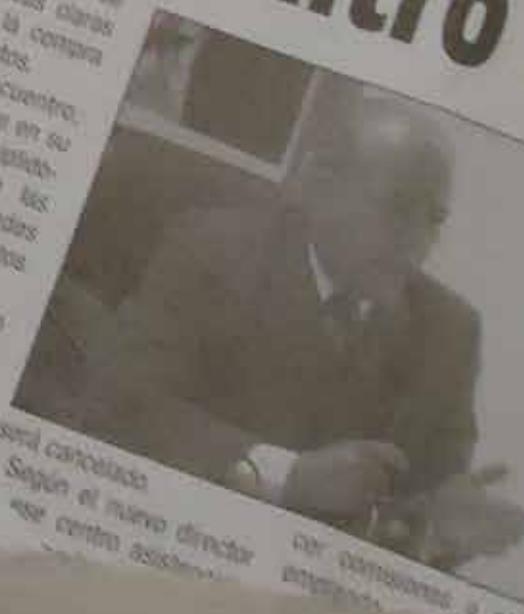
### Director define filosofía

Destacan no solo la compra de equipos



# Hospital Traumatológico realiza encuentro con proveedor

El Hospital y establecer relaciones con la finalidad de crear una relación a la compra de dichos productos.  
En el encuentro, Alvarado señaló que en su gestión todos los proveedores deberán gozar de las mismas oportunidades para vender sus productos que allí se utilizan.  
"No importa, el nuevo Hospital Hospital recibirá a hacer



ción a un proveedor será cancelada sin contemplación", dijo Alvarado a los proveedores que participaron del encuentro.  
Se mantendrán los mismos estándares, los serán mejorados y se realizarán todo el esfuerzo posible para que así se razón por la que el Comité Ejecutivo del Hospital, crea el

será cancelada  
Según el nuevo director  
ese centro asistencial  
con consecuencias a nivel  
atendidos.

# Actividad hospitalaria

## Datos generales

Área Hospitalaria		Área ambulatoria	
Ingresos	12,057	Consultas	156,898
Días pacientes	67,220	Emergencias	27,864
Estancia media (días)	5.39	Accidentes de Tránsito	8,055
Porcentaje de Ocupación	70%	Procedimientos Quirúrgicos	12,511
		Imágenes	110,187
		Pruebas de Laboratorio	385,205
		Hemoriálisis	1,525
		Electrocardiograma	9,804

## Detalles de emergencias recibidas

<b>Emergencias atendidas</b>		<b>27,864</b>	
	Accidente de tránsito	8,245	30%
Emergencias por tipos	Arma de fuego	316	1%
	Herida por arma blanca	381	1%
	Otras	18,922	68%
	<b>Total</b>	<b>27,864</b>	
Atenciones a extranjeros	Extranjeros	313	2%
	Dominicanos	27,550	98%
<b>Total</b>		<b>27,864</b>	



Medio de transporte	Autómovil	1,069	13%
	Motocicleta	5,836	71%
	Otros	1,341	16%
	<b>Total</b>	<b>8,245</b>	<b>100%</b>

Uso dispositivo de seguridad	Casco protector	54	3%
	Cinturón de seguridad	67	3%
	Ninguno	1,880	94%
	<b>Total</b>	<b>2,001</b>	<b>100%</b>

Lugar en el vehículo	Chofer	6,155	75%
	Pasajero	2,090	25%
	<b>Total</b>	<b>2,001</b>	<b>100%</b>

Transporte	Público	611	7%
	Privado	7,634	93%
	<b>Total</b>	<b>8,245</b>	<b>100%</b>

Sexo	Femenino	1,760	21%
	Masculino	6,485	79%
	<b>Total</b>	<b>8,245</b>	<b>100%</b>

Edad	Niños (<13 años)	484	6%
	Jóvenes (de 14-20 años)	2,020	24%
	Jóvenes (de 21-45 años)	3,021	37%
	Adultos (>46 años)	2,583	31%
	<b>Total</b>	<b>8,108</b>	<b>98%</b>

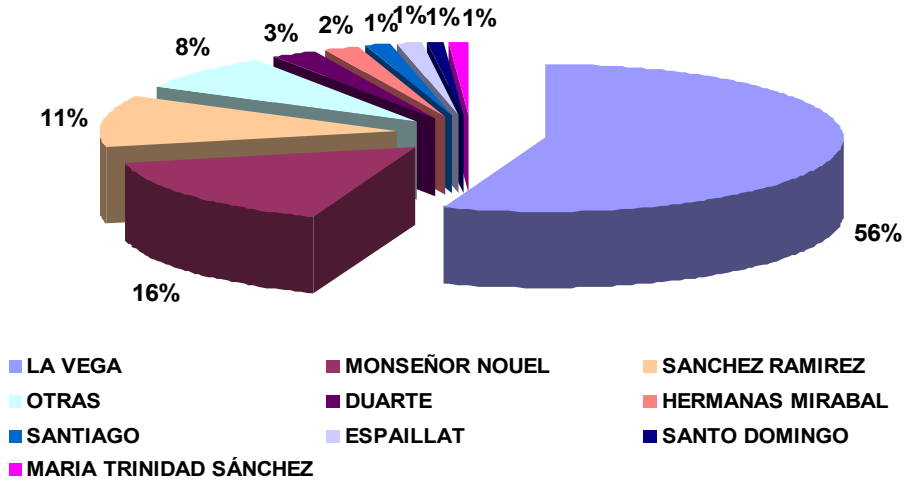
Destino de Egreso	Domicilio	2,875	35%
	Hospitalización	5,233	63%
	Muertes en EMER	66	99%
	<b>Total</b>	<b>8,173</b>	<b>100%</b>
Lugar de procedencia (Provincia)	La Vega	4,306	52%
	Bonao	888	11%
	Sánchez Ramírez	616	7%
	María Trinidad S.	70	1%
	Hermanas Mirabal	110	1%
	Duarte (SFM)	200	2%
	Españat	88	1%
	Samaná	87	1%
	Santo Domingo	112	1%
	Otros	1,769	21%
	<b>Total</b>	<b>8,245</b>	<b>100%</b>

## Hospital Regional

La excelente gestión de la Dirección General ha ubicado este centro en un lugar preferencial en nuestra región del Cibao, logrando ser el centro de referencia preferido no solo por pacientes de escasos recursos, sino también por pacientes adinerados e influyentes de la región que prefieren el HTQPJB por encima de cualquier clínica, lo cual nos hace sentir orgullosos de nuestro trabajo y de la gestión de nuestros directores.

A diario recibimos pacientes provenientes de las provincias Sánchez Ramírez, Duarte, Santiago, Monseñor Nouel, La Vega, María Trinidad Sánchez, Hermanas Mirabal, Santo Domingo, entre otras.

## PACIENTES RECIBIDOS POR PROVINCIA



# Carta compromiso

## Carta Compromiso al Ciudadano

Las Cartas Compromisos tienen el objetivo de acercar las instituciones a los usuarios, a través del establecimiento de conexiones con las demandas de quienes acuden en busca de servicios, sin distinción de persona, género, clase social, raza, religión, así como mejorar los trámites y los servicios, pues a través de este instrumento, se establecen compromisos de cambio y eficientización de aquellos procesos que hemos identificado que necesitan ser mejorados.

Con la firma y entrega de esta carta, ratificamos nuestro compromiso con la calidad, eficiencia y el trato humanizado a nuestros usuarios externos e internos; compromiso éste que ha sido el norte de nuestros servicios desde el inicio de nuestras operaciones el 5 de septiembre del 2006.

La Carta Compromiso al Ciudadano garantiza a nuestros usuarios su derecho a la participación y la transparencia en nuestra gestión, además ratifica nuestra responsabilidad con la mejora continua en la calidad, eficiencia y eficacia con que se entregan los servicios que brindamos.

Para nosotros este documento constituye un contrato de servicio, por lo que el mismo está estructurado de forma tal que proporciona a nuestros usuarios informaciones relacionadas con las atenciones que ofrecemos, la forma de acceder a las mismas, las diferentes formas de participación ciudadana, así como los estándares de calidad que deben esperar, de acuerdo a lo establecido para cada área, razón por la cual lo hemos organizado para sea de fácil lectura y comprensión.

Como primer hospital de la Red Pública de Servicios de Salud que entrega La Carta Compromiso al Ciudadano, esperamos servir de ejemplo a otras instituciones del sector a fin de promover la entrega de servicios de salud con calidad, enfocado en satisfacer o superar las expectativas de los ciudadanos en los servicios que les brindan, así como garantizar que la ciudadanía reciba estos servicios con facilidad, seguridad y rapidez. Y con la ayuda del Ministerio de Administración Pública seguir adelante.





Entrega Formal de la Carta Compromiso al Ciudadano.

# Actividades educativas



Residencia de Ortopedia entrega reconocimiento al Dr. Ramón Alvarado Mendoza



Mesa Principal: Dr. César Roque, Dr. Ramón Alvarado Mendoza, Dr. Camilo García

## Jornada de Residencia de Ortopedia

La Primera Jornada Nacional de Residencia de Ortopedia y Traumatología fue organizada por el Hospital Profesor Juan Bosch y la Sociedad Dominicana de Ortopedia, en la que estuvieron presentes reconocidos profesionales de la medicina, estudiantes de UCATECI y de otras universidades del país, dedicada al doctor César Roque Beato.

El director de Hospital de Traumatología y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, el Dr. Ramón Alvarado Mendoza manifestó que el hospital es un centro de enseñanza, enclavado en el Cibao Central, dando servicios para las 14 provincias y el país, estamos tratando con toda

la calidad, podemos de decir que estamos tratando de esta en el primer lugar haciendo las casas bien hecha y como el doctor Roque Beato ha enseñado a todos sus residentes.

Capaticación	Docencia
<p><b>Cursos talleres impartidos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Atención al Usuario</li><li>Servicio al Cliente</li><li>Manejo de Finanzas Personales</li><li>Inteligencia Emocional</li><li>Técnicas de Supervisión</li><li>Manejo de Pacientes<ul style="list-style-type: none"><li>Politraumatizados</li></ul></li><li>Riesgos Laborales</li><li>Metodología de la Investigación.</li><li>Valoración Nutricional de Pacientes<ul style="list-style-type: none"><li>Ingresados.</li></ul></li><li>Otros</li></ul>	<p><b>Acuerdos con universidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>UCATECI</li><li>UASD</li><li>UNIBE</li><li>UTESA</li></ul> <p><b>Programa de residencias en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ortopedia y Traumatología.</li><li>Emergenciología y Desastres.</li></ul> <p><b>Acuerdos interinstitucionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hospital Luis Eduardo Aybar.</li><li>Hospital Regional<ul style="list-style-type: none"><li>Universitario José María Cabral y Báez.</li></ul></li><li>Hospital Regional Luis Ml. Morillo King.</li><li>Hospital Robert Reid Cabral.</li><li>Hospital Salvador B. Gautier.</li><li>Hospital Central de las Fuerzas Armadas.</li><li>Hospital Plaza de la Salud.</li><li>Hospital San Vicente de Paul.</li><li>Hospital Darío Contreras.</li></ul>



# Logros

## Acuerdos con las principales ARS's del país

Durante la presente gestión se han logrado acuerdos con las ARS's gubernamentales, tales como ARS SENASA, la cual además tiene una estación dentro del Centro para brindar soporte y orientación a todo usuario asegurado con ellos. También existe acuerdo con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) la cual se encarga de cubrir los gastos hospitalarios de toda persona que sufra algún tipo de trauma durante su horario laboral.

Como si fuera poco el Centro tiene también acuerdos con las principales ARS's privadas de nuestro país.

Estas son todas las aseguradoras con las que este centro tiene acuerdos:

PRIVADAS	GUBERNAMENTALES
ARS Universal	Administradora de Riesgos Laborales ARL
ARS Humano	ARS SEMMA
ARS Renacer	ARS SENASA Contributivo
ARS Semunased	ARS SENASA Subsidiado
ARS Meta Salud	ARS Senasa Accidente de Tránsito
ARS Futuro	ARS de las Fuerzas Armadas
ARS Palic	ARS Ispol
ARS Reservas	ARS Uasd
ARS Banco Central	ARS Salud Segura

## Nuevo tomógrafo

Durante la presente gestión se han logrado obtener una Sub Estación que le asegura al Hospital 24 horas energía eléctrica en todas las áreas de servicio.

A un costo de 17 millones de pesos, el Hospital de Traumatología y Quirúrgico “Profesor Juan Bosch” adquirió un moderno tomógrafo de 16 cortes tridimensional para dar servicios a los pacientes.

El funcionamiento del aparato se hizo en un acto donde estuvo presente el personal médico, administrativo y de otras áreas del referido centro de salud.



## Unidad de Hemodiálisis

La unidad de hemodiálisis a un año de su apertura, continua brindando a sus pacientes un servicio con calidad, humanismo y eficiencia. Contando con un personal médico y técnico calificado con gran experiencia; tenemos al servicio de la población 4 modernos equipos de última generación y de comprobada calidad.

Realizando desde nuestros inicios procedimientos oportunos a los usuarios realizando unas 48 hemodiálisis semanales, sumando un promedio de 192 diálisis mensuales, haciendo un total de 1,525 hemodiálisis al año, optimizando así nuestra misión de ofertar el mejor de los tratamientos de hemodiálisis a los enfermos con insuficiencia renal.



Máquina de hemodiálisis.

El Consejo de Enseñanza es un organismo técnico-administrativo responsable de la ejecución y supervisión del proceso de Enseñanza-Aprendizaje de cada Hospital Docente. El cual está integrado por: Dr. José Luis Coronado G. (Coordinador), Dr. Cristóbal Mata (Secretario), Dr. Ramón Alvarado Mendoza (Miembro), Dr. Manuel Gil (Miembro), Dr. José Nicolás Pimentel de León, Dr. Ramón Arturo Jiménez (Miembro) y Dr. Sergio Lantigua (Miembro).

# Otros logros

## Consejo de enseñanza



El Consejo de Enseñanza es un organismo técnico-administrativo responsable de la ejecución y supervisión del proceso de Enseñanza-Aprendizaje de cada Hospital Docente. El cual está integrado por: Dr. José Luis Coronado G. (Coordinador), Dr. Cristóbal Mata (Secretario), Dr. Ramón Alvarado Mendoza (Miembro), Dr. Manuel Gil (Miembro), Dr. José Nicolás Pimentel de León, Dr. Ramón Arturo Jiménez (Miembro) y Dr. Sergio Lantigua (Miembro).

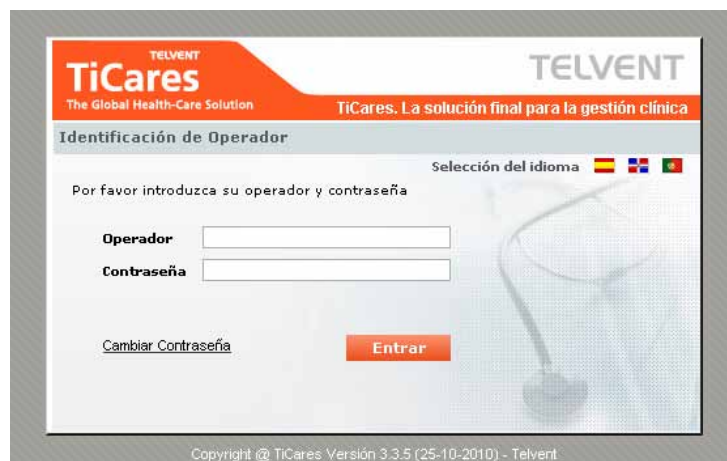
## Consejo ejecutivo



El Comité Ejecutivo esta conformado para las tomas de decisiones en la Institución, este comité está compuesto por: Dr. Ramón Alvarado Mendoza (Coordinador), Dr. Rafael Núñez Ureña (Secretario), Dr. José Luis Coronado G. (Miembro), Dr. Manuel Gil (Miembro) y el Dr. Marcel José Bacó Eró (Miembro).

# Logros tecnológicos

## TiCares





# Video Conferencia

Este Centro cuenta con uno de los salones de Video Conferencia más modernos del país, dotando al personal de una poderosa y útil herramienta para el desarrollo de los conocimientos; ya que permite estar en contacto cercano con colegas dentro y fuera del territorio nacional y así poder compartir experiencias y conocimientos, para de esta forma mejorar la calidad de los servicios brindados.

En este mismo orden tenemos uno de los quirófanos conectado a dicho salón para que de esta forma nuestros especialistas puedan ser asistidos o guiados por otro u otros médicos aunque no estén físicamente presentes durante el procedimiento, aumentando así la posibilidad de resolución de los casos que se presentan en este Hospital.



Videoconferencia



Salón Multiuso



Quirófano Inteligente

# El hospital en la Web

La Web es la forma más eficiente de ofrecer información, la cual se presenta de manera electrónica y digital.

Uno de los aspectos más importante en una Web, es la interactividad, una página Web puede contener elementos que permiten al usuario mantener una comunicación activa con la información.

De manera que en agosto del 2010 se decidió hacer la nueva página Web y así la imagen del hospital de manera virtual, se decidió mover la página Web de un servidor local perteneciente al hospital, a un hosting de pago, obteniendo como beneficio el hospital los correos institucionales @hospitaljuanbosch.gov.do, creándole así a cada departamento del hospital un correo con el cual se puedan comunicar tanto interna como externamente siendo el correo principal del hospital info@hospitaljuanbosch.gov.do.

info@hospitaljuanbosch.gov.do  
direccion@hospitaljuanbosch.gov.do  
ramonalvarado@hospitaljuanbosch.gov.do  
albaniavaldez@hospitaljuanbosch.gov.do  
subdireccion@hospitaljuanbosch.gov.do  
mfelix@hospitaljuanbosch.gov.do  
compra@hospitaljuanbosch.gov.do

contabilidad@hospitaljuanbosch.gov.do  
computos@hospitaljuanbosch.gov.do  
seguros@hospitaljuanbosch.gov.do  
nomina@hospitaljuanbosch.gov.do  
facturacion@hospitaljuanbosch.gov.do  
rrhh@hospitaljuanbosch.gov.do

[www.hospitaljuanbosch.gov.do](http://www.hospitaljuanbosch.gov.do)



Correo: [info@hospitaljuanbosch.gov.do](mailto:info@hospitaljuanbosch.gov.do)

Facebook: Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch

Twitter: [hospjuanbosch](https://twitter.com/hospjuanbosch)

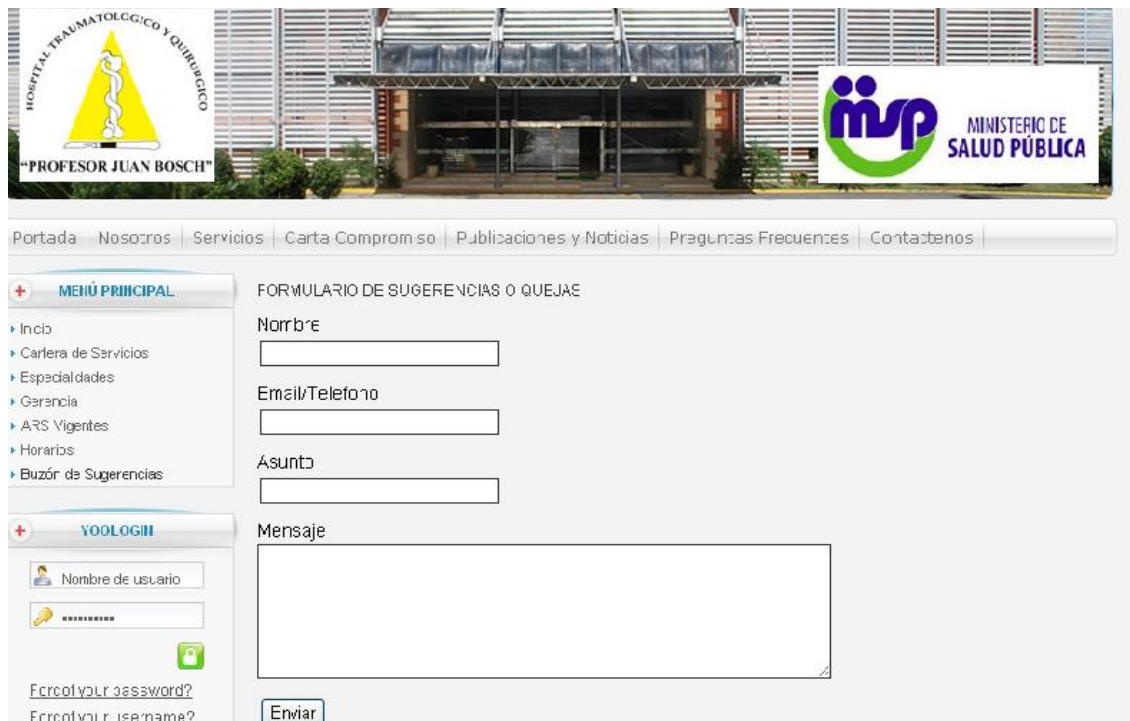
Webmaster: Ing. Juan Gabriel Polonia y Ing. Miguelito de Jesús Valdez Quezada.

# Página Web

Para ofrecer un servicio de calidad integramos en la página web un módulo de soporte en línea (chat) para poder atender las inquietudes de los usuarios de una forma más efectiva en tiempo real:



Además hemos agregado un buzón de sugerencias para que los usuarios puedan ofrecer sus inquietudes o sugerencias:



The image shows a screenshot of a web portal. At the top, there is a banner with the hospital's logo on the left, which includes a caduceus and the text "HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO 'PROFESOR JUAN BOSCH'", and the logo of the "MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA" on the right. Below the banner is a navigation menu with items: Portada, Nosotros, Servicios, Carta Compromiso, Publicaciones y Noticias, Preguntas Frecuentes, and Contáctenos. The main content area is titled "FORMULARIO DE SUGERENCIAS O QUEJAS". On the left side, there is a "MENÚ PRINCIPAL" with a list of links: Inicio, Cartera de Servicios, Especialidades, Garantía, ARS Vigentes, Horarios, and Buzón de Sugerencias. Below the menu is a "YO LOGI" section with a login form containing fields for "Nombre de usuario" and a password field, along with a "Enviar" button. The main form area contains three input fields: "Nombre", "Email/Telefono", and "Asunto", followed by a large text area for "Mensaje" and an "Enviar" button.

Cabe destacar que todo lo antes mencionado fusionado con información actualizada de primera mano tenemos como resultado un producto de calidad en servicio de los usuarios y de nuestra institución.



# Apertura de una nueva Farmacia Interna

En el año 2010, la farmacia inauguró su sucursal en el segundo nivel el día 23 de junio 2010, esta farmacia tiene el objetivo de eficientizar los recursos de la institución en la parte de dispensación de UCI y Cirugía, además de maximizar la calidad en el servicio de la misma.

El área de dispensación está ahora dividida en dos; La Farmacia del primer nivel que distribuye a los pacientes de Emergencia, área de yeso, Departamento de Imágenes (medios de contraste) y los Internamientos del primer Nivel y La Farmacia del segundo nivel que distribuye para el área de Internamiento del segundo nivel, UCI y cirugía.





Con esta farmacia en el segundo nivel se maximizan los recursos que se obtienen de las áreas de Cirugía y de UCI, porque se distribuyen los medicamentos para cada paciente de acuerdo a la necesidad de cada usuario logrando obtener un mejor control en el costo que incurre cada paciente, además para el área de facturación y caja es mas preciso el consumo de cada usuario, obteniéndose mejores resultados.

Esta farmacia también ha evitado que en esas áreas tengan grandes cantidades de medicamentos y material gastables, lo que evita con más facilidad el vencimiento de medicamentos y el cúmulo innecesario de productos en esas áreas.



Esta farmacia también ha evitado que en esas áreas tengan grandes cantidades de medicamentos y material gastables, lo que evita con más facilidad el vencimiento de medicamentos y el cúmulo innecesario de productos en esas áreas.

En este año la farmacia adquirió la compra de canastas, para el transporte de los medicamentos y materiales gastables, esto nos ayuda a la movilización de los productos desde la farmacia a las diferentes áreas evitando así el uso indebido de sillas secretariales y las ruptura de ampollas, ya que muchas veces en las cajas donde se echaban se desfondaban por el peso de los productos.



# Apertura de Farmacia del Pueblo

El Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) inició la segunda etapa de su Red de Farmacias del Pueblo, con la inauguración del establecimiento número 426 en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, de La Vega, al cierre de las actividades conmemorativas del centenario del nacimiento del fenecido literato y político dominicano.

La doctora Elena Fernández Núñez, directora de PROMESE/CAL, resaltó que se trata del primero de 45 nuevos establecimientos farmacéuticos considerados prioritarios de acuerdo con el estudio “Brechas en las Farmacias del Pueblo”, y contemplados en la segunda fase del proyecto.



Nueva Farmacia del Pueblo

“La necesidad de nuevas Farmacias del Pueblo ha sido identificada mediante la ponderación de variables tales como índice de pobreza, densidad poblacional, número de habitantes afiliados al Régimen Subsidiado y distancia entre establecimientos, en una investigación realizada por PROMESE/CAL en colaboración con los Servicios Regionales de la Secretaría de Salud Pública (SESPAS)”, destacó la funcionaria.

La inauguración de la Farmacia del Pueblo del Traumatológico de La Vega pone a disposición de los habitantes de menores ingresos de la provincia, medicamentos y material médico-quirúrgico de calidad certificada al más bajo costo, además de cabestrillos, coderas, collarines, tobilleras, bastones y otros insumos ortopédicos acordes con la especialización del centro hospitalario.

El acto, dedicado a la memoria del profesor Bosch, quien fuera el primer presidente elegido democrática-mente tras la dictadura de Trujillo y fundador del gobernante Partido de la Liberación Dominicana (PLD).

# Premios y reconocimientos

El Hospital traumatológico y quirúrgico del cibao central Prof. Juan Bosch obtuvo por segundo año consecutivo, la medalla de oro a la calidad del sector público, que fue entregada el miércoles 19 de enero del año 2011, en el salón “LAS CARIATIDES”, del Palacio Nacional por el Vicepresidente Rafael Alburquerque y recibida por el Dr. Ramón Alvarado Director General de nuestro centro.

En la ceremonia también estuvieron presente el Dr. Ramón Ventura Camejo, por el Ministerio de Administración Pública, Dr. Juan Luis Martín Cuesta, Presidente del comité Ejecutivo de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), Dra. Isabel León de Bisoso, Presidenta del Jurado del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, Dr. Marino Vinicio Castillo, presidente de la Comisión Nacional a la Corrupción y Dr. Radhames Jimenes Peña, Procurador General de la República.







## Premio Nacional a La Calidad 2008-2009

Este Centro 2009 se convirtió en el único Centro de Salud al que le fue otorgado un galardón de tal prestigio, obteniendo por su alto nivel de calidad en las atenciones Medalla de ORO.

Como muestra de humildad y agradecimiento, la Dirección hizo circular el Certificado de Acreditación y la Medalla por todos y cada uno de los departamentos de este Centro Asistencial.









El trabajo y la excelencia competitiva disponible al alcance de la calidad de los servicios a los usuarios





