

H HOSPITAL
**TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO
PROFESOR JUAN BOSCH**



MEMORIA INSTITUCIONAL

- 2021 -



1. Resumen Ejecutivo

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch es un centro de salud cuyas especificaciones lo colocan en la categoría de centro de tercer nivel y descentralizado, ganador de premios nacionales e internacionales, con un personal altamente calificado para servir atenciones de calidad y con calidez a sus usuarios- pacientes traumatizados y quirúrgicos. Siendo parte de la red pública de salud, depende de la Regional VIII de Salud, del Servicio Nacional de Salud (SNS) y del Ministerio de Salud Pública (MPS).

Nuestro hospital, trabaja fundamentado en un Plan Estratégico, del cual desprenden los Planes Operativos Anuales, que a su vez, marcan la pauta en realizaciones y actividades cotidianas, todas alineadas con las estrategias y prioridades del SNS y el MSP. También forma parte de nuestros lineamientos el uso de FODA, para identificar cada oportunidad de mejora posible y aplicable.

Este centro de salud, recibió el Gran Galardón de Plata en el Premio Iberoamericano para la Gestión de la Calidad, (FUNDIBEQ), recibió también de manera consecutiva cuatro medallas de oro en el Concurso al Premio Nacional a la Calidad que otorga el Ministerio de Administración Pública (MAP), convirtiéndose en la única institución pública del país en obtener seis medallas de oro a la calidad de manera consecutiva. En enero del año 2016, fuimos el primer hospital perteneciente al Servicio Nacional de Salud en obtener el máximo galardón, “El Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias”, que otorga el Ministerio de Administración Pública.

Nuestra cultura de calidad, evidenciada en nuestro accionar, nos permite estar en el lugar privilegiado en el ranking de Transparencia, con una puntuación que fluctúa entre 90 y 100 puntos y en la actualidad poseemos las Certificaciones NORTIC A2, A3, A5 y E1, recertificadas todas. Somos pioneros en la utilización de los portales Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y Sistema de Atención Ciudadana, sobre Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311).



2. Resultados Misionales

2.1. Información cuantitativa y cualitativa e indicadores de los procesos misionales.

Dentro de los logros más relevantes que se pueden destacar en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch podemos mencionar los siguientes:

Diciembre 2020, operativo de pruebas PCR para todo el personal del centro. Dicho operativo fue sustentado en una donación realizada por la Provincial de Salud.

En febrero 2021, el Hospital y el departamento de odontología y cirugía maxilofacial realizan operativo odontológico el cual incluye evaluación, profilaxis y aplicación de flúor.

En marzo 2021; El reequipamiento medico valorado en 12, 618,837 por parte del Servicio Nacional de Salud, dirigido por el Dr. Mario Lama, esta donación es producto del trabajo que está realizando nuestro excelentísimo señor Presidente Luis Abinader y todo su cuerpo de trabajo.

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch fue uno de los centros designados a sustentar el programa "Vacúnate RD", desde ese entonces hasta la fecha.

Mayo 2021, Realizamos la primera nefrectomía total por vía laparoscópica, a un usuario masculino el cual padecía de enfermedad crónica de riñón y fue por un procedimiento mínimamente invasivo, que se logró extraer el órgano de manera exitosa. Con este innovador método quirúrgico, se consiguió un postoperatorio más rápido y favorable para el usuario.

Junio 2021, desde la fecha, el Hospital realiza operativos médicos para pacientes de ortopedia. Con el propósito de agilizar la lista de espera de los usuarios y brindarles una mejor calidad de vida a los mismos, en esta jornada en particular, fueron realizados: reemplazo articular, reconstrucción de miembros inferiores, entre otros.

El 2 de julio del 2021 se efectúa la inauguración formal de la galería de egresados del Hospital, donde se muestran las diversas especialidades que



ofrecemos como Hospital de enseñanza. El objetivo de esto es evidenciar los logros y los rostros médicos egresados de las sabias enseñanzas de nuestra institución.

Julio 2021, se realiza la octava graduación de especialistas, con un total de quince (15) egresados (5 de Ortopedia, 3 de Cirugía General, 3 de Anestesiología y 4 de Emergenciología), además se hizo entrega de placas a los residentes promovidos.

Agosto 2021, intercambio docente con estudiantes del programa Medx. Para aprender manejo de signos vitales, suturas y flebotomía.

El Departamento de Cirugía General y Especialidades realizó un operativo médico de pacientes con enfermedad litiásica biliar sintomática, donde se intervino a 14 pacientes con colecistectomía laparoscópica.

El Hospital recibe el reconocimiento del segundo lugar en la categoría Mejor Desempeño Hospitalario, efectuado por el Servicio Nacional de Salud, en el Ranking 2021. En este participaron 186 hospitales y 9 Servicios Regionales de Salud fueron evaluados en un periodo de 12 meses.

Septiembre 2021, el equipo de cirujanos del Hospital, Realiza operativo de artroscopia de rodilla y hombro, donde fueron intervenidos 14 pacientes. Por primera vez en el centro se realizaron los bloqueos nerviosos periféricos sonodirigidos. Esto es un tratamiento para evitar la transmisión del dolor a través del sistema nervioso como método anestésico y consiste en administración de medicamentos analgésicos mediante una aguja para lograr la supresión de los impulsos que llevan el dolor hasta los centros receptores. (De forma ambulatoria).

Octubre 2021, por motivo al mes de la Prevención contra el Cáncer de Mama, el Hospital ofreció un 50% de descuento en estudios de sonomamografía.



3. Resultados áreas transversales y de apoyo

3.1. Desempeño administrativo y financiero

El total de ingresos del período fue de RD\$ 196, 985,579, de los cuales RD\$ 129, 678,259 se recibieron de los aportes del Servicio Nacional de Salud (SNS), lo que corresponde a un 66% del total de los ingresos del período.

Por concepto de la generalidad de las ARS, el hospital recibió ingresos por un monto de: RD\$53, 622,552, para un 27% del monto total de ingresos y con relación a las ventas de servicio directas, ingresos provenientes de usuarios no asegurados, venta de alimentos a usuarios, alquiler de la cafetería y venta de servicios de esterilización ofrecidos a las casas proveedoras de materiales de osteosíntesis los ingresos representan un monto de RD\$ 13, 684,769 para un 7%.

Con relación a los egresos sumaron un total de RD\$ 192, 723,588, de los cuales RD\$ 149, 726,888 fueron de gastos por remuneraciones y contribuciones al personal, representando esto un 77.69% del total. Por contratación de servicios se utilizaron RD\$ 5, 813,886, correspondiente a un 3.02% del total y para materiales y suministros se destinaron RD\$ 36, 162,090, siendo este el 18.76% del total de egresos. Para bienes muebles, inmuebles e intangibles se destinó RD\$ 1, 020,725, es decir un 0.53%.

En este período hubo un rendimiento positivo de RD\$ 4, 261,991, correspondiente a la diferencia entre el total de ingresos y egresos del periodo enero a junio del año 2021.

3.2. Desempeño de los Recursos Humanos

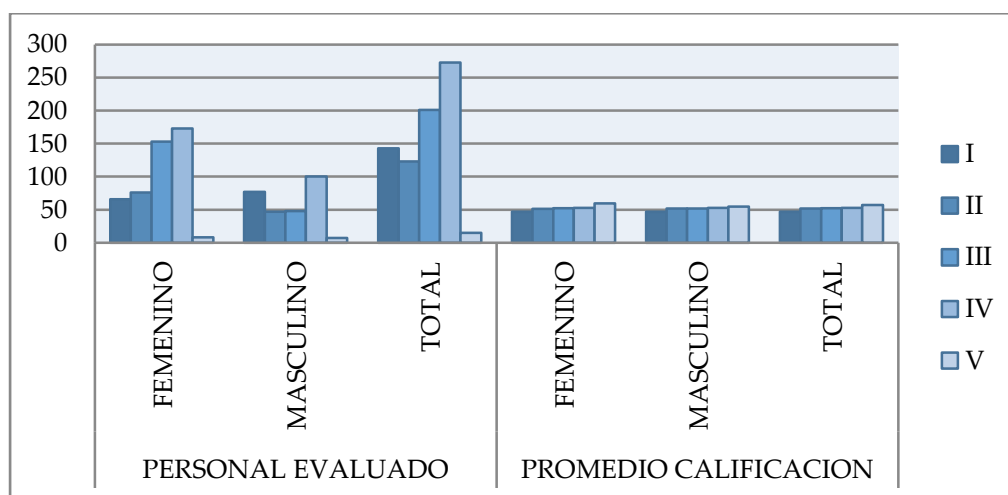
En cuanto al desempeño de los recursos humanos, se hace notar que constamos de 5 Grupos Ocupacionales, en los que está dividido el personal contratado. El comportamiento de dichos grupos cita de la siguiente forma:

- Personal Evaluado 755 (Femenino 476 y Masculino 279) un promedio total de calificación de un 52.03 % (Femenino 52.47% y Masculino 51.59 %)



Desglose por grupo:

Grupo Ocupacional	Personal Evaluado			Promedio Calificación		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
I	66	77	143	46,94	46,79	46,86
II	76	47	123	51,22	51,88	51,55
III	153	48	201	52,02	51,92	51,97
IV	173	100	273	52,70	52,71	52,71
V	8	7	15	59,46	54,64	57,05



Distribución Recursos Humanos

Personal	Cantidad	%
Dirección general	88	12%
Dirección general	5	
Director general	1	
Asesores técnicos	0	
Secretaria ejecutiva	1	
Secretaria	1	
Asistente medico	0	
Chofer	2	
Asuntos internacionales y donaciones	0	
Encargado de asuntos internacionales y donaciones.	0	
Departamento servicio social	8	
Encargado de servicio de trabajo social	1	
Psicólogos	1	

Encargada de asuntos comunitarios	2	
Auxiliar de servicio social	4	
Departamento atención al usuario	12	
Encargado de atención al usuario	1	
Supervisores	0	
Aux. Atención al usuario	8	
Secretaria	2	
Sacerdote	1	
Departamento legal	5	
Encargado departamento legal	1	
Asistente	4	
Secretaria	0	
Departamento seguridad	52	



Encargado de los servicios de seguridad	1	
Asistente de seguridad	0	
Supervisores	9	
Aux. Seguridad	41	
Aux. De vigilancia	0	
Secretaria sistema de vigilancia	1	
Departamento relaciones publicas y publicaciones	6	
Enc. Servicio de relaciones publicas	1	
Asistente	0	
Aux. De relaciones publicas	4	
Fotógrafo	1	
Gerencia médica y servicios complementarios	491	59%
Gerencia médica y servicios complementarios	3	
Sub-dirección medica	1	
Sub director médico quirúrgico y asistencial	1	
Secretaria	1	
Enseñanza	2	
Coordinador general del consejo de enseñanza	1	
Secretaria	1	
Consulta externa	6	
Encargado de consulta externa	0	
Secretaria	0	
Médicos generales de consulta	6	
Médicos pasantes de post-grado	0	
Departamento ortopedia y traumatología	36	
Jefe ortopedia y traumatología	1	
Médicos especialistas	13	
Secretaria	1	

Técnicos de yeso	2	
Auditor	0	
Residentes de ortopedia	19	
Departamento cirugía general y especialidades	41	
Jefe de cirugía	1	
Médicos cirujanos generales	8	
Medico ginecologo-oncologo	1	
Cirujanos plásticos	2	
Cirujano vascular	2	
Medico urólogo	3	
Medico oftalmólogo	3	
Secretaria de oftalmología	1	
Medico otorrinolaringólogo	0	
Médicos generales	0	
Residentes médicos cirugía	19	
Auxiliar de esterilización	1	
Departamento neurocirugía	12	
Encargado de servicios de neurocirugía	1	
Médicos especialistas	5	
Médicos auxiliares	5	
Secretaria	1	
Departamento maxilofacial	13	
Encargado de servicio de maxilofacial	1	
Cirujanos maxilofaciales	5	
Odontólogos	5	
Médicos generales	0	
Secretaria	1	
auditora	1	
Servicio de anestesiología	28	
Coordinador del servicio anestesiología	1	



Médicos anesthesiólogos	14	
Secretaria	1	
Residentes de anestesia	12	
Departamento medicina interna y especialidades	35	
Jefe servicio de hospitalización	1	
Médicos especialistas en medicina interna	6	
Médicos cardiólogo	1	
Psicóloga clínica	1	
Aux. De psicología	0	
Técnico electrocardiograma	1	
Endocrinólogo	1	
Nefrólogo	2	
Secretaria de nefrología	1	
Médicos generales asignados a nefrología	1	
Tec. De hemodiálisis	7	
Pediatra	1	
Neumólogo	2	
Tec. Expirometria	1	
Psiquiatra	1	
Geriatra	2	
Gastroenterólogos	3	
Médicos neurólogos	2	
Médicos hematólogos	1	
Departamento unidades cuidados intensivos	9	
Jefe unidades cuidados intensivos	1	
Médicos especialistas	3	
Médicos generales	5	
Departamento medicina física y rehabilitación.	10	
Encargado de servicio de terapia física y rehabilitación	1	

Médicos especialistas	2	
Técnicos terapeuta física y rehabilitación	5	
Asistente terapeuta física y rehabilitación	1	
Secretaria	1	
Departamento de emergencia.	24	
Jefe emergencia	1	
Médicos especialistas emergenciológica	6	
Médicos generales	0	
Paramédicos de ambulancia	4	
Residentes de emergencia	13	
Departamento anatomía patológica.	3	
Coordinador del servicio de anatomía patológica	1	
Secretaria	1	
Histotecnologa	1	
Departamento enfermería	175	
Sub-directora de enfermería	1	
Enc. Áreas	9	
Lic. De atención directa	29	
Lic. Supervisoras de enfermería	13	
Aux. Enfermería	113	
Supervisor de avanzada	1	
Avanzada	21	
Unidades complementarias		
Servicio de laboratorio clínico	46	
Encargada de laboratorio	1	
Encargada de banco de sangre	1	
Encargadas de unidades	9	



Bioanalistas	31	
Secretaria	5	
Dpto. De imagenología	30	
Jefe de departamento	1	
Médicos radiólogos y sonografistas	3	
Encargado de técnicos de rayos x	1	
Técnicos de rayos x	18	
Secretaria	4	
Digitadores	3	
Dpto. Farmacia	18	
Encargada de servicio de farmacia.	1	
Auxiliares de farmacia	14	
Secretaria	1	
Sub-dirección planificación, información y conocimiento	23	5%
Sub dirección planificación información y conocimiento	2	
Sub-director	1	
Secretaria	1	
Servicio de epidemiología	4	
Encargado de servicio de epidemiología	1	
Medico auxiliar	0	
Infectologo	2	
Aux. De epidemiología (unidad de saneamiento básico)	0	
Lic. En enfermería	1	
Servicio de bioseguridad	2	
Enc. De los servicios de bioseguridad	1	
Secretaria	1	

Departamento admisión y archivo, estadística y vigilancia	7	
Encargado de estadística, admisión y archivo	1	
Supervisor admisión	0	
Secretaria de admisión y archivo	0	
Aux. De archivo / técnicos de admisión	0	
Asistente de estadística	1	
Aux. De estadística	5	
Departamento informática	6	
Encargado servicio de informática	0	
Enc. De redes	1	
Auxiliares soporte técnico	4	
Bibliotecario	1	
Departamento de monitoreo y evaluación	2	
Jefe departamento	1	
Asistente	1	
Departamento apoyo investigaciones clínicas	0	
Jefe departamento	0	
Asistente	0	
Sub-dirección administrativa y financiera	91	8%
Sub-dirección administrativa	4	
Sub-director administrativo y financiero	1	
Secretaria	1	
Mensajero	1	
Choferes	1	
Dpto. Contabilidad	7	



Coordinador departamento de contabilidad.	1	
Asistente de contabilidad	1	
Auxiliares de contabilidad.	2	
Encargado de activos fijos.	1	
Enc. De cuentas por pagar	1	
asesor	1	
Compra y suministro	15	
Encargado de compra y suministro	1	
Auxiliares de compras	4	
Encargado de almacén de material gastable	1	
Auxiliar de almacén de material gastable	2	
Encargado de almacén de medicamentos	1	
Auxiliares de almacén de medicamentos	4	
Enc. De almacén de comedor	1	
Aux. Almacén de comedor	1	
Dpto. Análisis costo	2	
Jefe departamento de costos	1	
Asesor	0	
Secretaria	1	
Dpto. Tesorería	11	
Encargado de tesorería	1	
Supervisor	1	
Auxiliares cajas	9	
Dpto. Auditoria interna	6	
Coordinador de auditores internos	1	
Auditores internos	5	

Departamento facturación, seguros e iguales	37	
Encargada de facturación, seguros e iguales	1	
Supervisor de facturación, seguros e iguales	1	
Auxiliares de facturación, seguros e iguales	35	
Auditor de las ars	0	
Unidad de control de registro clínico	8	
Enc. De la unidad de control de registro clínico	1	
Médicos ayud. Unidad de control de registro clínico	6	
Secretaria	1	
Departamento créditos y cobros	1	
Encargado de la unidad de crédito y cobros	1	
Auxiliares	0	
Gerencia recursos humanos	7	1%
Recursos humanos	7	
Sub directora gestión del talento humano	1	
Asistente	0	
Secretaria	2	
Enc. Dpto. Registro y nómina	1	
Asistente de nomina	0	
Enc. De logística protocolar	1	
Dpto. Educación continua y evaluación	1	
Encargada de evaluación de desempeño	0	
Dpto. Reclutamiento y selección de personal	1	
Jefe departamento	0	



Auxiliares	0	
Gerencia servicios de apoyos	137	15%
Servicios de apoyo	0	
Gerente servicios de apoyo	0	
Asistentes	0	
Secretaria	0	
Dpto. Mantenimiento de instalaciones y equipos	22	
Encargado de servicio de mantenimiento	1	
Encargado de unidad de planta física	1	
Encargado de llaves	0	
Auxiliares de mantenimiento	9	
Electricistas	4	
Técnico de mantenimiento de calderas	1	
Técnico en pintura	1	
Técnico plomería	2	
Técnico carpintería	0	
Custodio de represa	1	
Aguas negras	1	
Enc. Aires	1	

Aux. De los aires	0	
Técnico acueducto	0	
Dpto. Lavandería y esterilización	9	
Encargado de lavandería	1	
Supervisor	0	
Auxiliar de lavandería	6	
Costureras	2	
Dpto. Alimentación	12	
Enc. De comedor	1	
Nutricionista	2	
Chef	0	
Ayudante de chef	0	
Aux. De comedor	9	
Dpto. Limpieza y desechos hospitalario	58	
Coordinador de servicio	2	
Supervisores.	5	
Conserjes	51	
Secretaria	0	
Dpto. Transportación	8	
Encargado de transporte.	1	
Supervisor	1	
Chóferes	6	
Total general		100%

Consolidado distribución recursos humanos

Áreas	Cantidad	%
Dirección general	88	
Gerencia médica y servicios complementarios	491	
Sub-dirección de apoyo técnico y diagnóstico	23	
Sub-dirección administrativa y financiera	91	
Gerencia recursos humanos	7	
Gerencia servicios de apoyos	137	
Total general	837	



Acciones de Personal

Movimientos	Totales
Entrantes	81
Ascensos	0
Reajustes	39
Cambios	42
Salientes	78
Total	240

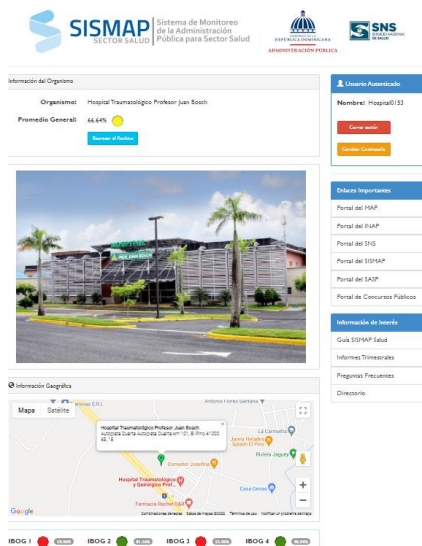
Análisis de Resultados del SISMAP

En el año 2021 el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch quedo con una calificación de 66.67%, debido a que estamos en proceso de implementación del Modelo CAF (Common Assesment Framework) -Marco Común de Evaluación- proceso que aún no hemos culminado por lo que obtuvimos un 3er. lugar en el ranking de los hospitales de tercer nivel especializados en traumatología:



Para dar seguimiento al cumplimiento del SISMAP Hospitalario, hacemos las revisiones de manera consecutiva a la plataforma del mismo, donde podemos evaluar las actividades que hemos cargado y las puntuaciones asignadas a las mismas.

Una vez revisada la plataforma y vistas las actividades que faltan por cargar, procedemos a realizar los requerimientos de lugar para que sea posible el cumplimiento.



3.3. Desempeño de los procesos jurídicos

En el cumplimiento del objetivo del departamento legal que es realizar todas las documentaciones que tengan que ver con la parte jurídica en general, (demandas, escritos de defensa, conciliación, certificaciones acuerdos de pago, etc.), asistir la Dirección General del Hospital y los demás departamentos, así como también evitar eventos futuros que le puedan acarrear demandas en perjuicio de nuestra institución. Listamos la productividad jurídica de nuestro hospital:

Proceso	Descripción
Acuerdos y convenios internacionales	4-convenios: - Convenio con la Universidad OyM. - Idopril. - Convenio con la UASD. - Convenio con el equipo de futbol Atlético Vega Real.
Certificaciones médicas para los usuarios/pacientes.	10 mensuales con variantes.
Acuerdos de pagos a los pacientes.	5 o 10 mensuales con variante.
Autorizaciones médicas para los usuarios/pacientes.	15 mensuales con variante.
Demandas de los usuarios/pacientes.	1 Demanda de fecha 25 septiembre del 2020 de Santiago William Encarnación Cabrera.
Demanda del hospital. (2)	1- Demanda de fecha 5/abril/2021. Daños y perjuicios. 2- Fecha 1/junio/2021. (Amín Publicista) difamación e injuria.
Demanda de los desvinculados por prestaciones laborales.	6 demandas.



3.4. Desempeño de la tecnología

En el departamento de tecnología hemos realizado varias solicitudes de equipos tales como; computadoras, UPS, Disco externo, alquiler de impresoras entre otros para cubrir las necesidades de los diferentes departamentos en la parte operativa, estos se distribuyeron de las siguientes maneras:

Departamento	Equipo que se instalo	Cantidad
Seguros	Computadora	6
Facturación	Computadora	1
Tesorería	Computadora	2
Imágenes	Computadora	1
Fisiatría	Computadora	3
Dirección	Computadora	3
RRHH	Computadora	1
Auditoria interna	Computadora	4
Sub-dirección	Computadora	2
Computo	Computadora	1
Lobby	Computadora	1
Atención al usuario	Computadora	2
Compra	Computadora	1
Presupuesto	Computadora	1
Servicios generales	Computadora	1
Patología	Computadora	1
Internamiento de hombre	Computadora	1

También implementamos una mesa de ayuda (**GLPI**), la cual facilitara el trabajo y la respuesta que realiza el departamento de tecnología a otros departamentos a través su computador. Hemos alquilado 16 impresoras para instalarla en las áreas de mayor demanda:



Impresora	Departamento	Cantidad
Canon IR-ADV4245	RRHH	1
Canon IR-ADV4245	Administración	1
Canon IR-ADV4245	Auditoria Medica	1
Canon IR-ADV4245	Planificación	1
Canon IR-ADV4245	Sonografía	1
Canon IR-ADV4245	Radiología	1
Canon IR-ADV4245	Emergencia	1
RICOH MPC-4503	Admisión	1
Canon IR-ADV4245	Seguros	1
Canon IR-ADV4245	Fisiatría	1
Canon IR-ADV4245	Laboratorio	1
Canon IR-ADV4245	Internamiento mujeres	1
Canon IR-ADV4245	Internamiento Hombre	1
Canon IR-ADV4245	Internamiento cirugía	1
Canon IR-ADV4245	Internamiento ortopedia	1

Actualmente estamos recertificando las normas Nortic A2, Nortic A3, Nortic A5 y Nortic E1 de las cuales están en estado completado, de los cuales están recertificada las Nortic A3 y Nortic E1.

En cuanto a los proyectos que tenemos pendientes a implementar se encuentra:

- Reestructuración del centro de datos.
- Reestructuración de la red de la institución.
- Capacitación del personal en las nuevas tendencias TIC.
- Reestructuración del salón audio visual.
- Reestructuración del sistema de vigilancia.
- Certificación Nortic A7.
- Certificación Nortic A4.



El departamento cuenta un total de 5 personas.

- Encargado _____ Ing. Efraín Félix.
- Soporte _____ Ing. Jimmy Gil.
- Soporte _____ Ing. Betty Gil.
- Soporte _____ Ing. Yonalvis De León.
- Soporte _____ Luis Antonio.

Contamos con una ingeniera en el departamento quien se ha encargado de certificar y recertificarnos en la Nortic.

3.5. Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional

En vista de que el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch debe contar con las herramientas administrativas que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones y asumir nuevos roles encaminados a impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la provisión de servicios de salud, de acuerdo con los valores y principios del Modelo de Atención, para contribuir a la salud de las personas, familias y comunidades, trabajamos en base a un Plan Estratégico y realizamos Planes Operativos Anuales donde se establecen y planifican las actividades y metas a desarrollar durante el periodo, siendo estas evaluadas cada cuatro meses, pero con un seguimiento continuo, para asegurar así el cumplimiento de las metas y objetivos mediante el desarrollo de actividades, procesos y procedimientos pautados.

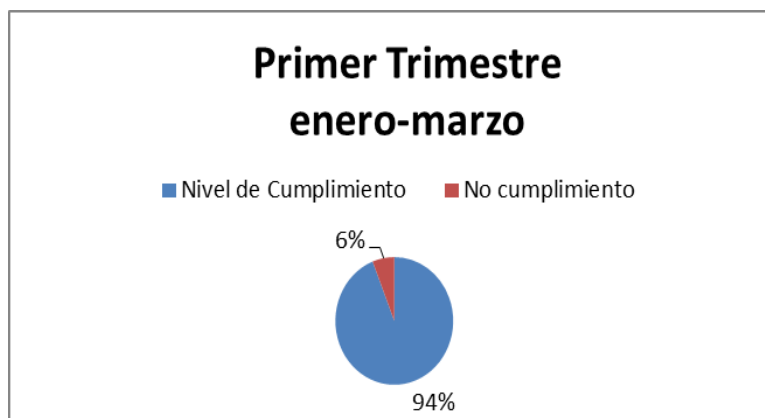
Informe de Resultados del Plan Operativo Anual 2021

En el primer trimestre del Plan Operativo Anual 2021 (enero-marzo) teníamos programadas 65 actividades, de las cuales 61 fueron realizadas, para un 94 % de nivel de cumplimiento.

De las 4 actividades faltantes, una de estas, por informaciones distorsionadas entendimos que no aplicaba a nuestro centro, (Autodiagnóstico CAF) según la información recibida a través de un correo electrónico, en el que se nos indicaba que el Hospital Profesor Juan Bosch no se encontraba dentro de los Hospitales priorizados para la realización de este en el año 2021, razón por la cual no procedimos a dicha ejecución.

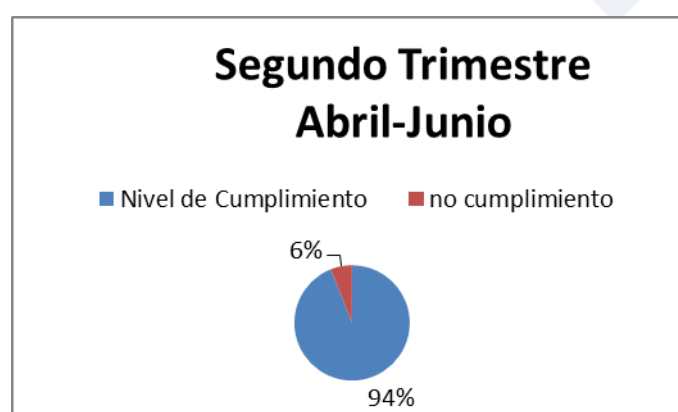


Primer Trimestre POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
65	61	4	94%



En el segundo trimestre del Plan Operativo Anual 2021 (abril-junio) teníamos programadas 69 actividades, de las cuales 65 fueron ejecutadas y 4 no fueron realizadas, dos de estas por la misma razón antes mencionada (plan de mejora del autodiagnóstico CAF, y un seguimiento al mismo) para un 94 % de nivel de cumplimiento.

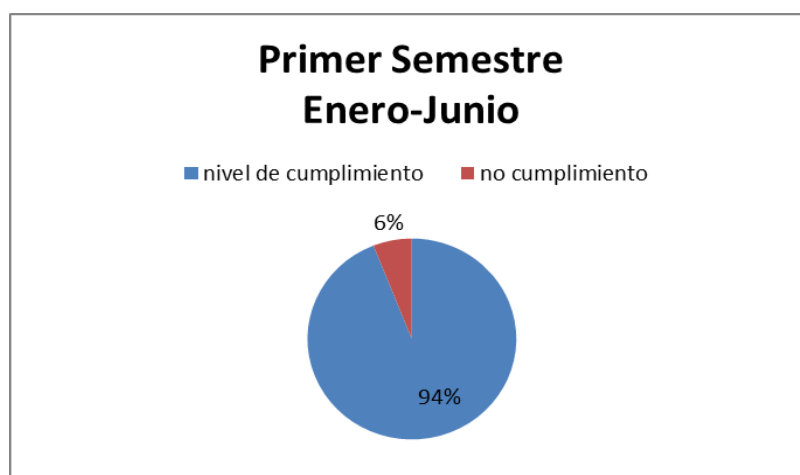
Segundo Trimestre POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
69	65	4	94%



Primer Semestre Enero-Junio

En el primer Semestre del Plan Operativo Anual (POA) 2021 teníamos programadas 134 actividades de las cuales 126 fueron ejecutadas y 8 no realizadas, para un 94 % de ejecución.

Segundo Semestre POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
134	126	8	94%



Las Actividades No Realizadas en el Primer Semestre 2021

Febrero

- Elaboración del plan de fortalecimiento de los servicios de hostelería hospitalaria.

Marzo

- Sesión del Comité de Emergencias y Desastre (de acuerdo a eventos y operativos)
- Seguimiento al desarrollo del Plan de Capacitación del CEAS 2021.
- Autodiagnóstico de CAF.

Abril

- Elaboración del Plan de Mejora CAF.

Mayo

- Seguimiento a la implementación del Plan de Mejora CAF.



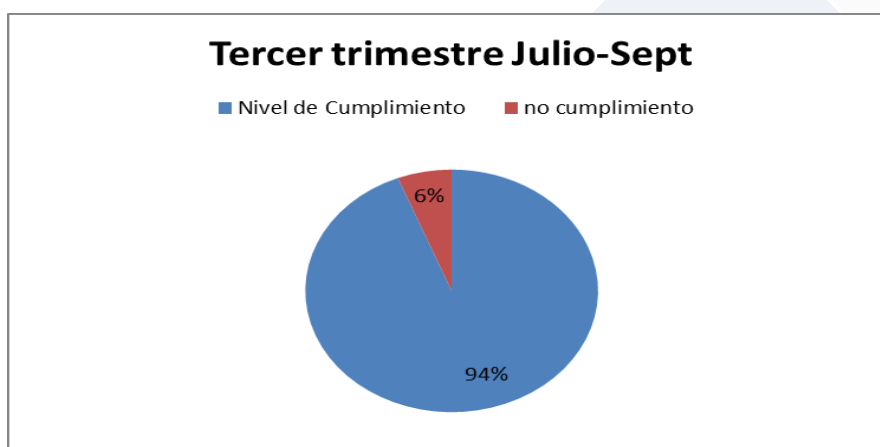
- Seguimiento a la implementación del plan de fortalecimiento de los servicios de hostelería hospitalaria.

Junio

- Adecuación de las áreas de Laboratorio y de Imágenes para prestación de servicios 24 h.

En el tercer trimestre del Plan Operativo Anual 2021 (julio-septiembre) se programo 68 actividades, de las cuales 64 fueron ejecutadas y 4 no fueron realizadas, para un 94 % de nivel de cumplimiento.

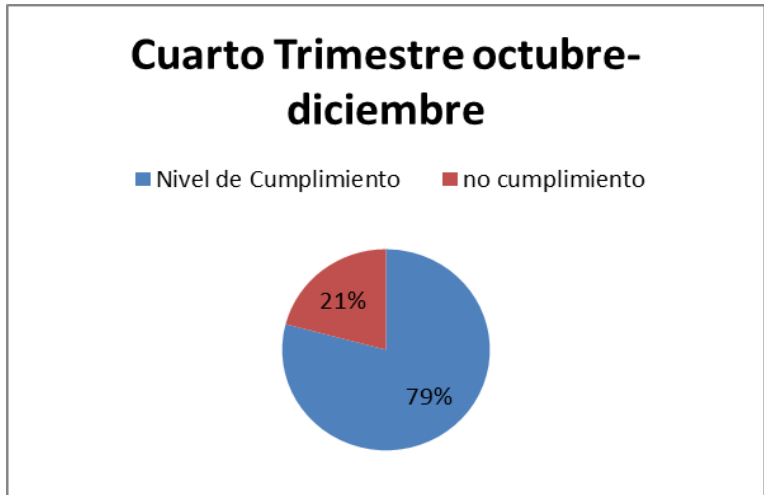
Tercer Trimestre POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
68	64	4	94%



En el cuarto trimestre del Plan Operativo (octubre-diciembre) se programaron 73 actividades, de las cuales 58 fueron ejecutadas y 15 no fueron realizadas, para un 79 % de nivel de cumplimiento.

Cuarto Trimestre POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
73	58	15	79%

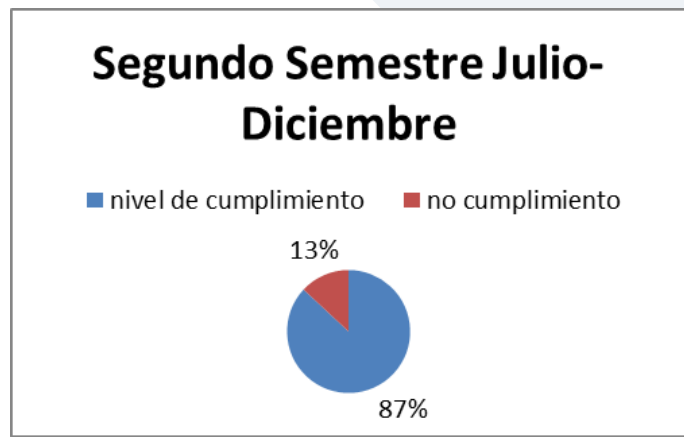




Segundo Semestre Julio-Diciembre

En el segundo semestre del Plan Operativo 2021, comprendido entre julio-diciembre teníamos un total de 141 actividades, de las cuales fueron realizadas 122 de ellas y 19 no fueron ejecutadas, para un 87% de cumplimiento.

Segundo Semestre POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
141	122	19	87%



Las Actividades No Realizadas en el Segundo Semestre 2021 fueron las siguientes:

Agosto

- Seguimiento a la implementación del plan de fortalecimiento de los servicios de hostelería hospitalaria.
- Sesiones de trabajo comité de calidad de los servicios.



Septiembre

- Seguimiento a los planes de mejora para disminución de las objeciones médicas.
- Conformación de los Comités Hospitalarios.

Noviembre

- Sincerización y actualizar las agendas médicas.
- Seguimiento a la implementación del Plan de Mejora CAF.
- Seguimiento a la implementación del plan de fortalecimiento de los servicios de hostelería hospitalaria.
- Autoevaluación de las NOBACI.
- Seguimiento a los planes de mejora para disminución de las objeciones médicas.

Diciembre

- Adecuación de las áreas de Laboratorio y de Imágenes para prestación de servicios 24 h.
- Seguimiento del RAC-Triaje Pacientes Salas de Emergencias Hospitalarias.
- Sesiones de trabajo comité de calidad de los servicios.
- Seguimiento a la aplicación de lista de verificación de la Cirugía segura.
- Seguimiento al cumplimiento del SISMAP (diciembre).
- Sincerización y actualización de las agendas médicas.
- Reuniones de los comités Hospitalarios.
- Recolección de datos y acciones correctivas de Salud Ambiental Hospitalaria.
- Elaboración de la Memoria Institucional 2021.
- Sesiones de trabajo Comité de Calidad.



En general, el Plan Operativo Anual 2021 contaba con la realización de 275 actividades, de las cuales fueron ejecutadas 248 de ellas y 27 no fueron realizadas, para un 90% de nivel de cumplimiento.

Total de Actividades del POA 2021			
Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	No Realizadas	Nivel de Cumplimiento
275	248	27	90%

3.5.1. Resultados de los Sistemas de Calidad

En estos momentos nos encontramos en el proceso de la autoevaluación mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF).

3.5.2. Acciones para el fortalecimiento institucional

Con el objetivo de mantener el fortalecimiento en la institución una de las acciones que se realiza de manera constante y coordinada por el departamento de Educación Continua son las capacitaciones llevadas a cabo en el curso del año.

Estas capacitaciones son plasmadas en un plan de trabajo y de manera periódica ejecutadas, conforme al orden que corresponde.

Producto de estas formaciones podemos obtener innumerables resultados tales como: Mantener actualizado el personal, motivar y hacer crecer a nuestros colaboradores así como lograr las competencias necesarias para su competitividad y crecimiento, de igual manera favorece al personal a tener mayor comprensión de las responsabilidades de su trabajo y mejorar los estándares de manera continua.

La capacitación es una de las inversiones más productivas que puede realizar una institución. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente.

Otra de las acciones realizadas para mantener el fortalecimiento institucional son los intercambios docentes con diferentes universidades estadounidenses (Medix).



3.6. Desempeño del Área de Comunicaciones

En el periodo comprendido entre Enero 2021 hasta diciembre del mismo año El departamento concentró sus esfuerzos en mantener fluyendo la comunicación a lo exterior, desde el área de redes sociales en sus diferentes páginas, (Facebook, Twitter, Instagram, el canal de YouTube) ajustándose al Plan de Medios WEB y con la organización y montaje de las diferentes actividades que se realizan a lo interno, tano de índole formativa (con las diferentes áreas, enseñanza, enfermería, educación continua, escuelas de especialidades, etc.) así como las actividades a lo externo (firmas de acuerdos, conferencias de prensa, recibimiento de visitas, etc.). También desde este departamento se trabaja la captación de la evidencia que sirve como soporte al Departamento de Servicios Sociales en las visitas domiciliarias, para calificar a los usuarios que no pueden cubrir los costos por internamientos y servicios recibidos en nuestro hospital (evidencia grafica). Este departamento es colaborador además en la realización de diferentes actividades tendentes a mejorar el desenvolvimiento de tareas habituales. Desde esta área, se filtran las informaciones que van a salir en los medios de comunicación, así también las respuestas que se ofrecen en caso de presentarse denuncias o inconformidades en medios de comunicación, tradicionales o no.

Relaciones Públicas trabaja conjuntamente con la Dirección General para mantener informados a todos los interesados en el desempeño de las actividades cotidianas de nuestro Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.

Cantidad de Seguidores en Redes Sociales

Instagram: 2,307

Facebook: 7,753

Twitter: 1,448



4. Servicio al ciudadano y transparencia institucional

4.1. Nivel de la satisfacción con el servicio

4.1.1. Carta Compromiso Al Ciudadano

Es una estrategia desarrollada por el Ministerio de la Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que brinda al ciudadano. En el departamento de Atención al Usuario somos los responsables de dar seguimiento a que se cumpla con los indicadores establecidos y los compromisos que hemos asumidos como hospital en beneficio de brindar una atención con calidad y excelencia a nuestros usuarios. En la revisión de la carta en su tercera versión para el mes de agosto del año 2020, hemos alcanzado la valoración de un 99.89 % de cumplimiento, cerrando con una puntuación importante nuestra carta en su tercera versión. Iniciamos para el mes de octubre del 2020 la capacitación para comenzar con la elaboración de la cuarta versión la cual aún se encuentra en proceso de recopilación de datos y ajustes de todo lo que se nos ha pedido, hemos remitido para los meses de diciembre 2020, febrero, **marzo**, abril, **mayo**, junio, julio, **agosto**, septiembre, octubre, noviembre, y diciembre 2021, enviando todas las evidencias que demuestran que continuamos cumpliendo fielmente los compromisos establecidos y asumidos por la carta y ajustándonos a todas las observaciones, sugerencias y correcciones que nos han hecho a fin de poder completar la documentación que nos permita obtener la aprobación de la misma en su cuarta versión.

4.1.2. Encuesta de Satisfacción al Usuario

Cumplimos de manera eficiente con la realización diaria de las Encuestas de Satisfacción al Usuario respetando y cuidando los derechos y deberes de los ciudadanos colocándonos en un 99.9% de manera general en la preferencia de nuestros usuarios, medidos a través de esta herramienta que diariamente realizamos en todas las áreas del hospital.



ENERO – MARZO 2021

Total de encuestas	1,781
Excelente	1,240
Bien	529
Regular	12
Malo	0

ABRIL – JUNIO 2021

Total de encuestas	1,900
Excelente	1,145
Bien	713
Regular	42
Malo	0

JULIO – SEPTIEMBRE 2021

Total de encuestas	1,911
Excelente	1,797
Bien	114
Regular	0
Malo	0

4.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información

Las Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información son extraídas del Portal de Acceso a la Información Pública (SAIP), lo que constituye la acción por excelencia para el fortalecimiento de la transparencia institucional y su ejercicio por parte del ciudadano es el elemento operativo de la transparencia activa.

Durante el periodo Enero- Junio 2021 no se recibieron Solicitudes de Acceso a la Información, arrojando un porcentaje promedio oscilante en **cero (0) %**

Solicitudes de Acceso a la Información Enero - Junio del año 2021				
Meses	Fecha de Solicitud	Fecha/Tiempo de Respuesta	Estado	Justificación
ENERO	2021	N/A	Ninguna	N/A
FEBRERO	2021	N/A	Ninguna	N/A
MARZO	2021	N/A	Ninguna	N/A
ABRIL	2021	N/A	Ninguna	N/A
MAYO	2021	N/A	Ninguna	N/A
JUNIO	2021	N/A	Ninguna	N/A



4.3. Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch pueden presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos de las siguientes maneras:

- **Oficina de atención al usuario de manera presencial**

El usuario puede expresar su queja directamente al personal de servicio del Usuario, donde se toma nota escrita de la situación y/o dirigiéndose directamente a cualquier autoridad del hospital. Existe un protocolo establecido para la recepción de las quejas y sugerencias.

El tiempo respuesta para todas las modalidades a partir del día en que se emite la queja: diez (10) días hábiles.

- **Buzones de quejas y sugerencias distribuidos en todas las áreas del hospital.**

En cada uno de los diferentes buzones de sugerencias, contamos con un formulario de sugerencias, estructurado de forma tal que el usuario pueda expresar su opinión sobre los diferentes servicios que se realizan en el hospital. Este formulario cuenta además con un espacio en blanco para que el usuario pueda escribir libremente su queja o sugerencia.

Tenemos 20 buzones que están distribuidos en la diferente área del hospital:

- Consulta 3
- Lobby 2
- Laboratorio 1
- Seguro 1
- Salón de video conferencia 1
- Imágenes 1
- Pasillo de internamiento 1
- Internamiento hombres primer nivel 1
- Internamiento mujeres primer nivel 1
- Internamiento hombres segundo nivel 1



- Internamiento mujeres segundo nivel 1
- Banco de sangre 1
- Comedor 1
- Fisiatría 1
- Emergencia 2

Se han conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas y sugerencias, encabezados por el Comité de Apertura de Buzones, Comité de Ética y un personal de Atención al Usuario. Esta actividad se realiza dos veces por semana. Con la recolección de los formularios se reúnen para dar lectura, analizar y dar respuestas a los usuarios en un tiempo de 10 días laborables.

- **Oficina de acceso a la información.**

En la web también los usuarios / ciudadanos pueden presentar sus quejas, reclamos y denuncias a través de la línea *311. Estas informaciones son respondidas en un plazo de 15 días laborables.

Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias año 2021

Tipo / Casos por mes	Enero – Marzo	Abril – Junio	Julio – Sept.	Oct. – Dic.	Total de Casos	Total Casos resueltos	Total Casos Pendientes
Quejas	1	8	6	6	21	21	0
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Otra	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	8	6	6	21	21	0

1.1. Resultados mediciones del portal de transparencia.

La actualización permanente del portal de transparencia con las informaciones de oficio constituye la acción por excelencia para el fortalecimiento de la transparencia institucional y su ejercicio por parte del ciudadano, es el elemento operativo de la transparencia activa.



Durante el periodo Enero- Junio 2021 se recibieron de los diferentes departamentos responsables, archivos con información de oficio, los cuales fueron revisados y remitidos a Tecnología para fines de colocación en el portal, arrojando un porcentaje promedio de una puntuación oscilante en los

Estadísticas de Mediciones del Portal de Transparencia Enero - Junio del año 2021	
MESES	PUNTUACION
ENERO	99
FEBRERO	95
MARZO	100
ABRIL	97
MAYO	94
JUNIO	100
TOTAL PROMEDIO	97,5

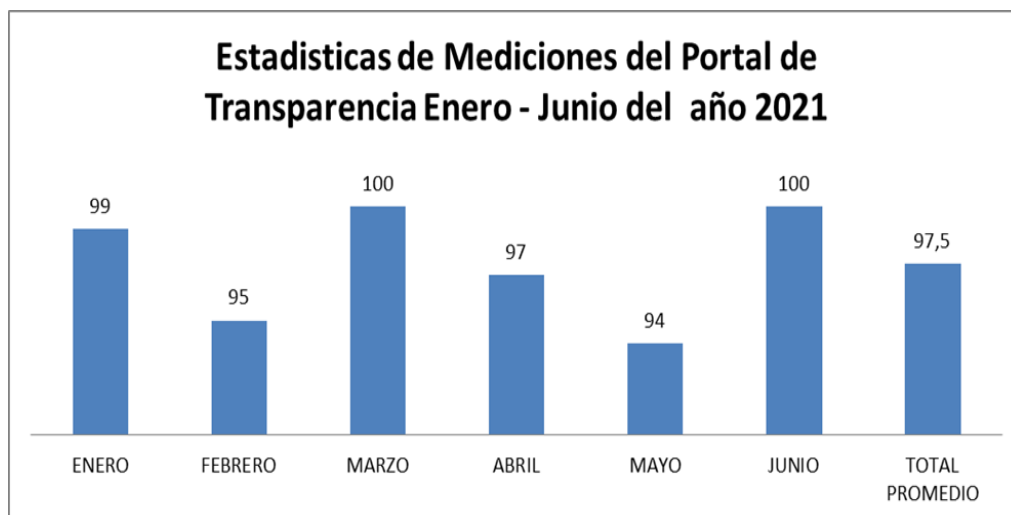
97.5%.

2. Anexos

2.1. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

2.2. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual.

2.3. Plan de Compras.





**HOSPITAL
TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO
PROFESOR JUAN BOSCH**