



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

ENERO-NOVIEMBRE

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD



# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS MISIONALES .....</b>	<b>14</b>
2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales. ....	14
2.2 Centros Hospitalarios .....	14
2.3 Atención Materno, Infantil y Adolescentes .....	14
2.4 Asistencia a la Red de Servicios de Salud .....	14
2.5 Emergencias Médicas .....	15
2.6 Medicamentos e Insumos .....	16
2.7 Laboratorios Clínicos e Imágenes .....	17
2.8 Odontología .....	18
2.9 Enfermería.....	18
2.10 Calidad de los Servicios de Salud .....	19
2.11 Gestión de la Información .....	20
<b>RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO .....</b>	<b>21</b>
3.1 Desempeño administrativo y financiero.....	21
3.2 Desempeño de los recursos humanos .....	26
3.3 Desempeño de los procesos jurídicos .....	28
3.4 Desempeño de la tecnología .....	32
3.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional .....	33
3.6 Desempeño del Área de Comunicaciones .....	35
<b>SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>36</b>
4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	36
4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	36
4.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y Sugerencias .....	37
4.4 Resultados mediciones del portal de transparencia .....	37



<b>PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>39</b>
1. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos. ....	39
2. Matriz de Ejecución Presupuestaria para el semestre. ....	40
3. Resumen del Plan de Compras .....	44



## RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2023

El Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, es un centro de salud cuyas especificaciones lo colocan en la categoría de centro de tercer nivel y autogestión, ganador de premios nacionales e internacionales, de calidad y buenas prácticas administrativas; cuenta con un personal altamente calificado para brindar atenciones de calidad con calidez y trato humanizado a sus usuarios- pacientes traumatizados y quirúrgicos. Siendo parte de la red pública de salud, dependiente del SRSCC-VIII, La Vega, de Salud, adscrito de manera inmediata al Servicio Nacional de Salud (SNS) y del Ministerio de Salud Pública (MPS).

Nuestro hospital, trabaja fundamentado en un Plan Estratégico, del cual se desprenden los Planes Operativos Anuales, que, a su vez, marcan las pautas 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.

Nuestra cultura de calidad, se evidencia en nuestro accionar, pues contamos con la cuarta versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano vigente desde mayo 2022 a mayo-2024, que es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado; Alcanzamos el 2do lugar en el Ranking SISMAP Salud en la Categoría de Traumatología, y poseemos las Certificaciones NORTIC A2, A3, A5 y E1, recertificadas todas. Somos pioneros en la utilización de los portales de Sistema de

Acceso a la Información Pública (SAIP) y Sistema de Atención Ciudadana, sobre Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (línea 311).

Se hace oportuno destacar que en este año 2023 se realizaron mejoras en las áreas misionales y administrativas a los fines de optimizar los productos y servicios que prestamos, entre los que destacamos la reorganización de las secciones operativas del área de emergencia y los nuevos métodos de atención y facturación en dicha área.

Gracias a la respuesta oportuna del Servicio Nacional de Salud (SNS) y de nuestro Ministerio De Salud, recibimos la donación de 1 tomógrafo, de última



generación, que puede tomar 128 panorámicas, distintitas, la cal viene a fortalecer las acciones en favor de nuestros usuarios.

## INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2023

Nuestro Objetivo General es proporcionar servicios de Salud especializados en el área de ortopedia, traumatología y cirugía a toda persona que requiera de atención ambulatoria e internamiento de una manera humanizada, completa, integral, oportuna, continua, con calidad, apoyado en normas y procedimientos social, científica y técnicamente aceptados, sin discriminaciones de carácter étnico económico, cultural, de procedencia, independientemente de la capacidad de pago de los pacientes o usuarios y del tipo de dolencia (único en la Región Cibao Central).

#### 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 estandarizados, garantizando la equidad en la atención, el uso de la tecnología y conocimientos actualizados en salud.



- **Educación:** Promoviendo las actividades educativas para facilitar la formación especializada, actualización, información e investigación de Recursos Humanos facilitándoles las herramientas necesarias para desarrollar intervenciones de promoción, prevención y atención en salud.
- **Excelencia:** Brindando servicios por encima de las expectativas de los usuarios pacientes.
- **Honestidad:** Actuando con verdad, transparencia, justicia, ética u coherencia, tomando las decisiones en base al análisis de datos.
- **Humanidad:** Promoviendo en nuestro personal la sensibilidad y devoción ante sus semejantes, para garantizar un trato digno y de respeto a nuestros usuarios.
- **Integridad:** Nuestro compromiso con el cumplimiento de los ejes transversales de la institución.
- **Lealtad:** Tenemos el firme compromiso de cumplir y defender

El derecho de nuestra institución y de los usuarios a brindar y recibir atenciones de calidad.

- **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 interrelacionadas, para lograr nuestra meta, que es la satisfacción y la seguridad en la atención de nuestros usuarios.

#### Base Legal

Ley 123 -15. 16 de julio del 2015. Esta ley tiene por objetivo la creación del Servicio Nacional de Salud (SNS), con una dirección central y sus respectivas expresiones territoriales, regionales de carácter descentralizado.

Establecidos en el reglamento General de los Centros especializados de Atención en salud de las Redes

Públicas, decreto 434 - 07, 18 de agosto del 2007

ARTICULO 6. FUNCIONES. El Centro de Atención Especializada de Salud tiene la responsabilidad de cumplir, con competencia y habilidad, las siguientes funciones:



- a) Realizar acciones de promoción, prevención y atención de salud a la población, de acuerdo con el tipo de centro y de su capacidad resolutive.
- b) Desarrollar de forma efectiva su interrelación al interior de la red de servicios y sus comunidades, para asegurar su funcionamiento integral y articulado.
- c) Participar, como parte de la red de servicios y en coordinación con las instancias desconcentradas del Servicio Nacional de Salud, SNS a las comunidades, en el desarrollo de enfoques y mecanismos de carácter preventivo y promocional, con el fin de reducir los riesgos, los condicionantes y los determinantes de la salud y la enfermedad.
- d) Participar y ejecutar el sistema de referencia y contra-referencia de pacientes y especímenes, que se haya diseñado y concertado a nivel nacional, regional o provincial.
- e) Promover, implementar y apoyar acciones de gestión del conocimiento para la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos para favorecer el mejoramiento continuo del desempeño.
- f) Promover y apoyar la investigación para la generación de conocimientos que favorezcan la comprensión e intervención en salud.
- g) Velar por la aplicación de las medidas de bioseguridad, higiene y seguridad del ambiente laboral y su entorno inmediato.
- h) Implementar formas de organización laboral que promuevan el desarrollo de las potencialidades humanas.
- i) Velar por el correcto uso y manejo de los recursos asignados,
- j) Organizar y desarrollar internamente su gestión, programación y ejecución, de acuerdo con las normativas que establece la Red y las prioridades nacionales y locales, conforme al Plan Decenal de Salud.
- k) Dirigir sus planes de desarrollo hacia el logro y el mantenimiento de la habilitación, de conformidad con las normas que a tal efecto ordena el marco legal vigente y a la vez facilitar la habilitación de la Red.
- l) Desarrollar capacidad para dar respuesta a situaciones de emergencias y desastres, de acuerdo con su tipo y capacidad de resolución, en coordinación con las instancias correspondientes.
- m) Velar y evaluar el desempeño efectivo de las competencias y el comportamiento ético de todo el personal.



- n) Organizar sus servicios de forma tal que sus acciones e intervenciones se puedan dirigir, de forma prioritaria, a solucionar los problemas de salud de las poblaciones más necesitadas.
- ñ) Definir y cumplir los acuerdos de gestión para la provisión de servicios que firmara, tanto a su interior como con otras dependencias de la Red, de acuerdo con lo que establece la normativa vigente.
- o) Apoyar las intervenciones que en materia de salud pública realizara la Ministerio de Salud Pública (MSP), en el desarrollo de sus funciones como Rector del Sistema Nacional de Salud.
- p) Responder, con calidad, efectividad y oportunidad, a los requerimientos de información para el correcto desempeño de la Red de Servicios, de la que forma parte, y del Sistema Nacional de Salud.
- q) Garantizar el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo, para la protección a los equipos, mobiliarios e infraestructura, con el fin de asegurar las condiciones de seguridad para los usuarios, la eficiencia de los mismos y proteger la inversión realizada.
- r) Evaluar en forma periódica sus actividades, a fin de asegurarse que cumplen el desempeño esperado y de que aplica los correctivos pertinentes.
- s) Rendición de cuentas.

Todos los establecimientos proveedores de servicios de salud en la República Dominicana están regulados a través de las leyes 42 - 01 Ley general de Salud, 87 -01 que es la ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Decreto 434 -07 que pone en vigencia el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas de la República Dominicana.

El Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch como institución prestadora de servicios de salud, tiene como normativa reguladora las leyes y reglamentos antes mencionados, así como una serie de instrumentos internos como son protocolos de Actuación, Manual de procesos, Normas y Regulaciones de Comportamiento del personal.

Decreto 694-0, 17 de septiembre del 2009, que crea el Sistema 311 de atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas y reclamaciones.

Ley 200- 04, 28 de agosto 2013, esta ley tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración



pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa.

#### Estructura Organizativa

- Dirección General
- Subdirección General
- Dirección Médica
- Dirección Operativa

#### Unidades Consultivas o Asesoras:

- o Consejo de Administración Hospitalaria.
- o Departamento de Planificación y Desarrollo, con:
  - División de Calidad en la Gestión.
  - Evaluación y Monitoreo
  - Departamento de Estadísticas
- o División de Auditoría Médica
- o División de Recursos Humanos
- o División de Epidemiología, con:
  - Sección de Bio-seguridad
- o Sección Jurídica
- o Sección de Comunicaciones Unidades Auxiliares o de Apoyo:
- o Departamento Administrativo Financiero, con:
  - División de Hostelería Hospitalaria, con:
    - Sección de Mayordomía
    - Sección de Alimentación y Nutrición
    - Sección de Lavandería y Ropería
  - División de Tesorería
  - División de Contabilidad
  - División de Compras y Contrataciones



- Sección de Almacén y Suministro
- División de Facturación y Seguros Médicos
- División de Servicios Generales, con:
  - Sección de Mantenimiento
  - Planta Física
    - o División de Servicio de Atención al Usuario, con:
      - Sección de Admisión
      - Sección Archivo Clínico
    - o Sección de Trabajo Social
    - o Sección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Unidades Sustantivas u Operativas:

- o División de Enfermería
- o Departamento Médico, con:
  - División de Servicio de Apoyo a la Gestión Médica, con:
    - Sección Laboratorio Clínico
    - Sección Laboratorio Anatomía patológica
    - Sección de Diagnóstico e Imágenes
    - Sección Banco de Sangre
    - Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos y Equipos.
  - División de Emergencias y Urgencias
  - División de Especialidades Clínicas
  - División de Especialidades Quirúrgicas
  - Sección de Salud Bucal
  - División de Investigación Clínica y Residencia Médica



## Planificación Estratégica Institucional

A los fines de poseer un Plan Estratégico Institucional, que nos diera como herramienta una guía de objetivos, estrategias y metas a cumplir, desde 2022 y con vigencia hasta 2024, y basados en análisis FODA el equipo de Gerentes y encargado con la guía de la Dirección General y la firma Consultora Cergo Consulting Group, establecieron los siguientes objetivos y estrategias:

### Objetivos Estratégicos Generales del HRTQPJB:

1. Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos.
2. Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios.
3. Definir y ejecutar las actividades Gerenciales en base análisis de las informaciones y la planificación.
4. Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad.
5. Realizar un adecuado control y uso de los recursos apegado a las normativas establecidas por los organismos competentes.
6. Formalizar y mantener una fuerte relación con la comunidad.
7. Mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.

Estrategias Generales para garantizar el logro de los objetivos.

### Estrategias Generales Para Garantizar los Fundamentos del Hospital:

- Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.
- Estandarización de los servicios brindados, a través de la utilización de protocolos en todas las áreas.
- Monitoreo y evaluación periódica de todas las actividades de producción e indicadores de calidad.
- Evaluaciones periódicas del desempeño a todo el personal del hospital.
- Establecer convenios de cooperación e intercambio científico con instituciones nacionales e internacionales.
- Conformar los diferentes comités que garanticen la calidad y profesionalidad en la entrega de los servicios. (bioética, vigilancia



infecciones intrahospitalaria, control farmacéutico, eventos adversos, análisis mortalidad)

- Las decisiones serán tomadas en base al análisis de las informaciones.

Estrategias de Mercado:

- Trato adecuado a los usuarios.
- Mantener un alto Niveles de Satisfacción en los Usuarios.
- Garantizar servicios de calidad con alto niveles de seguridad de la atención.
- Implementar una estrategia de mercadeo donde se destaque lo siguiente: Capacidad resolutive de los recursos humanos, ubicación geográfica, capacidad instalada en equipos, calidad de los servicios brindados, seguridad en la atención, 7 salas de cirugía, entre otros.
- Mantener precios asequibles y competitivos.
- Garantizar la privacidad en todas las áreas y procedimientos.
- Departamento de Atención al Usuario.
- Formulación de campañas publicitarias (participación, entrevista y reportajes en programa radio y televisión, periódicos, señalizaciones externas, brouchure, afiches, participación de estudiantes como facilitadores).

Planificación y Control

- Realizar ejercicios de planificación en todas las áreas.
- Monitoreo periódico de calidad y satisfacción e usuarios.
- Monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas establecidas en los diferentes planes formulados del hospital y por departamentos.
- Implementar el sistema de auditoría al expediente clínico.
- Implementar planes de desarrollo de los recursos humanos en todas las áreas.
- Implementación de sistema de administración y contabilidad organizado.
- Análisis y control de costo.
- Análisis y control de Glosas.



- Evaluación de cumplimiento de los protocolos y procesos.
- Evaluación de desempeño del personal.
- Formulación de planes operativos de intervención cuando no se obtengan los objetivos y metas establecidos.
- Monitorear el cumplimiento e impactos logrados por los planes operativos de intervención.
- Presentación de informes periódicos del cumplimiento de los planes operativos de intervención.

A la par de estos objetivos y estrategias, el documento que contiene nuestro Plan Estratégico Institucional también contiene las metas por servicio, así como los Planes de Capacitación y de Mitigación de Riesgos

## **RESULTADOS MISIONALES**

Memoria Institucional 2023

### **2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.**

#### **2.2 Centros Hospitalarios**

El Nivel Especializado o Nivel Complementario se estructura como el nivel de atención de mayor resolutive de la Red de servicios, tenido a su cargo el dar respuesta a las demandas de salud de la población comprometiendo a un centro de salud de alta complejidad para la atención de problemas de salud que requieren mayor tecnología y aparatología. Esta institución cuenta con salas de internamiento, cirugía, especialidades quirúrgicas específicas; (traumatología, neurocirugía, cirugía general, anestesiología, entre otras) infraestructura para la realización de estudios complementarios más complejos.

#### **2.3 Atención Materno, Infantil y Adolescentes**

N/A

#### **2.4 Asistencia a la Red de Servicios de Salud**

La gestión clínica como estrategia de fortalecimiento de los procesos de atención, facilitando la estructuración y organización de la atención, implica un cambio importante en la forma de proveer servicios. Es por esta



razón, que se han realizado importantes acciones a favor del fortalecimiento de nuestra cartera de servicio en la institución.

Tomando en cuenta la alta demanda de pacientes que acuden a nuestro centro para consultas de servicios clínicos, y como nosotros solo contamos con uno, dos o ningún especialista clínico, siendo nuestro centro de tercer nivel; hemos solicitado reiteradas veces la ampliación de nuestra cartera de servicio. Conjunto a estas solicitudes hemos explicado la razón del porqué de la ampliación, así como también, los beneficios para la población solicitante de los servicios, y la facilidad de adquirir las interconsultas en este mismo centro de salud sin tener que desplazarse a otro por falta de un personal que podemos y debemos tener en el centro.

## **2.5 Emergencias Médicas**

Con el objetivo de aumentar y mantener la capacidad resolutive, disponibilidad de espacios físicos, disponibilidad de recursos y aumento de las infraestructuras de la red pública, el SNS trabaja de la mano con los directores de cada centro en especial el nuestro.

Este año en conjunto con los departamentos de auditoría médica, seguro y facturación se realizaron protocolos de que indicar a cada paciente dependiendo la patología de base, si amerita ingreso solo facturar lo indispensable por emergencia y lo demás por el ingreso para de esta forma aumentar las facturaciones y disminuir las glosas.

Además, con la división dentro de emergencias de las áreas de salas de curas (para ortopedia y cirugía y la sala de yeso donde se puede facturar independiente del área de emergencia para de esta forma agilizar los procesos y recaudar más dinero de una forma eficiente y sin glosa. (Ver en lo adelante el comportamiento de glosa comparativa Enero-Noviembre 2023)

El área de reanimación cuando el paciente tiene un tiempo de más de 8 horas se realiza el ingreso del departamento correspondiente ya sea clínico o quirúrgico para que el paciente se le pueda facturar ingresado y no presentar glosas, además que se puede tratar con lo que el paciente necesita ya que, aunque este en área de emergencia para el sistema y las aseguradoras está ingresado.

Estos logros se mantienen gracias al apoyo de dirección general y dirección médica que nos apoya con los recursos necesarios para mantener ya lo creado funcionado adecuadamente.



Las salas de curas son manejadas con el departamento responsable, al igual que el área de yeso es por el departamento de ortopedia.

Se realizaron evaluación de todos los equipos del departamento de emergencias en todas las áreas, logrando reparar gran parte de los monitores. El sonógrafo se reparó, pero por la antigüedad se descompuso y no se logró repararlo de nuevo, por tal razón se está licitando uno que nos sirva tanto para emergencia como para los casos internos en nuestro hospital.

Se colocaron detector de metales en las entradas del hospital (entrada principal y entrada de emergencias), de esta forma disminuimos los altercados ocurridos por desaprensivos ya sea de la zona donde se encuentra el centro como de otros lugares.

Cada día vemos como las personas de las provincias aledañas llegan a buscar un servicio oportuno a nuestro hospital, ya sea por el área de emergencia como la consulta.

Por el área de emergencia el TRIAJE, sigue siendo primordial para clasificar lo que en verdad necesita una asistencia en dicha área y los demás derivarlo a consulta o egresarlo con tratamiento ambulatorio.

Beneficiamos de esta forma a toda la población en general, ya que solo no asistimos pacientes propios de nuestra cartera de servicio, sino que nuestra emergencia es polivalente donde se brinda servicio a toda la población en general sin discriminación tanto socioeconómica como política.

Actualmente nos instalaron un tomógrafo más moderno por la gran demanda que el centro tiene en el transcurso del tiempo, de esta forma también aumentamos la cartera de servicio en la parte de imágenes y los usuarios se ahorran dinero llegando a nuestro centro.

Cada día buscamos ser mejor y brindar un servicio de calidad a cada usuario que llega buscando una asistencia en nuestro centro de salud en especial nuestra emergencia.

## **2.6 Medicamentos e Insumos**

El abastecimiento del SNS de los medicamentos e insumos a nuestro almacén ha evolucionado de una manera rápida y aceptada al dar respuestas a nuestras solicitudes como centro de salud que vela por el bien común de nuestros pacientes.



Para garantizar la integridad de la atención que incluye un abastecimiento oportuno y completo de los medicamentos e insumos que el usuario en su proceso de enfermedad pueda requerir, el SNS ha ejecutado importantes acciones en aras a garantizar la disponibilidad en la Red pública de servicios de salud.

Podemos destacar que en los meses de Enero hasta el mes de Noviembre 2023 sean recibido los aportes del SNS de una gran cantidad de preservativos, reactivos, pruebas de laboratorio incluidas las de Sífilis, HIV y las pruebas confirmatorias para el proceso de los estudios que se realizan en el departamento de Radiología y laboratorio de nuestro hospital. En otro orden se recibieron los bajantes de suero, una gran cantidad de batas para el departamento de cirugía y los pacientes de los internamientos e UCI, mascarillas para protección de nuestros médicos y pacientes, overoles que son utilizados para el personal tanto de cirugía como de bioseguridad, estos insumos enviados a nuestro hospital por SNS nos garantizan tener una mejor protección y una excelente atención a nuestros usuarios. También cabe destacar el recibimiento del insumo más importante que recibimos mensualmente, el suministro a nuestro hospital de los kit hemodiálisis para la realización de las diálisis de los pacientes con problemas renales que acuden al hospital buscando aliviar de alguna manera su salud y finalmente la llegada de las bombas de infusión y sus insumos para proteger de una manera más cuidadosa a nuestros pacientes cuando se les suministre los medicamentos.

## **2.7 Laboratorios Clínicos e Imágenes**

En el periodo Enero-Noviembre 2023 la ampliación de la provisión de servicios de laboratorio se evidencio a partir de la dotación de equipos, lo que favoreció un aumento de un 30 % en la cartera de servicio en un total de 241,687, pruebas beneficiando a 49,733 habitante de la región norte.

Vale señalar que actividades de laboratorio representa entre un 50 a 55 por ciento del total de actividades productivas

### **Imágenes**

En el periodo enero-Octubre 2023, la ampliación de la provisión de servicios de apoyo diagnostico (imágenes) se evidenció a partir de la dotación de equipos un total de 40,548 estudios de imágenes médicas, 20,575 habitantes de todas las regiones lo que favoreció un incremento porcentual de un 17% en la cartera de servicios. En comparación con el periodo anterior, enero-octubre 2023.



## **2.8 Odontología**

El departamento de Odontología, cirugía oral y Maxilofacial en dicho periodo enero-noviembre del 2023:

Se han realizado del área de Odontología 1,244 consulta y 1,536 procedimientos realizados así como 50 periapicales en cuatro unidades Odontológicas y 5 odontólogos, y un equipo de periapical. Entre los procedimiento realizado podemos citar: Detartraje dental, endodoncia, periodoncia, ortodoncia, exodoncia de dientes retintos, exodoncia simples, prótesis dental

En el área de Maxilofacial se han realizado se han 678 consulta y 289 procedimientos ambulatorio y quirúrgico realizado en 1 consultorio y 4 unidades odontológicas con 6 cirujanos orales y maxilofacial. En donde se han beneficiado alrededor de 1,922 personas en el periodo presentado.

## **2.9 Enfermería**

En el período comprendido entre los meses de enero -noviembre del año 2023, la división de enfermería del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch ha alcanzado varios logros, entre estos podemos detallar:

Nombramientos y creación de 3 plazas (enfermera docente, enfermera encargada de los servicios hospitalaria y enfermera encargada de los servicios ambulatorios.

Reclasificación de cinco auxiliares de enfermería que se profesionalizaron como licenciados, con el fin de que la calidad de atención de los servicios de enfermería mejore.

Preparación carpetas de evidencias educativas.

Extensión del horario de la enfermera circulante en cura, con el propósito de que los pacientes que van en horarios de la tarde tengan asistencia de enfermera y que los pacientes se les cargue lo que consuman.

Reubicación del espacio físico para oficina, esto conlleva a un mejor ambiente para organizar los expedientes y un lugar más asequible, ya que se encontraba ubicada en el área de internamiento y no era apropiado.

Creación de galería de sub-directoras antiguas y actuales del departamento.

Nivelación de los sueldos de 172 enfermeras, que devengaran el sueldo igual que los demás hospitales.



Se habilitó otro espacio físico de descanso para las enfermeras de Ortopedia 2, ya que el espacio que adecuado.

Asignación de una supervisora en el área de hemodiálisis coordinando el trabajo de enfermería.

Identificación de la oficina de Enfermería con el logo adecuado.

Celebración del día de la enfermera con rifas, regalos y bufetes con la recaudación y aportes de funcionarios y casas comerciales.

Dotación de bombas de infusión para medicamentos y alimentación.

Dotación de esfigmomanómetro para las áreas de los internamientos, bloque quirúrgico y UCI.

184 juegos de sábanas nuevas para el uso de usuarios.

Inducciones de Bioseguridad y otros temas al personal interno y externo.

## **2.10 Calidad de los Servicios de Salud**

Como centro identificado y siguiendo las directrices del Servicio Nacional De Salud (SNS), como entidad de coordinación directa el Servicio Regional de Salud Cibao Central, SRSCC-VIII, La Vega,

Hemos trabajado de manera constante lo que es el tiempo de espera de los Pacientes que solicitan consultas de diferentes especialidades y sub especialidades.

Disminución de tiempo de espera quirúrgico de los pacientes ingresados como también la disminución de la espera quirúrgica de los pacientes con procedimientos programados de manera ambulatoria.

Hemos instaurados nuevas rutas de salida de los desechos biológicos.

Implementación y canalización de Bombas de infusión en diferentes departamentos del hospital desde UCI, Cirugía, Internamiento.

Cumpliendo con nuestra nueva guía Farmacoterapeutica incluimos nuevos antibióticos para ampliar el tratamiento de los diferentes microorganismos identificados mediante cultivos, teniendo una mayor eficacia y eficiencia.

Estamos convencidos que para mayor calidad de los servicios brindados en la institución debemos de ampliar nuestra cartera de servicio, lo cual hemos insistido en las nuevas designaciones de un Cardiólogo Ecocardiografista, un nuevo ortopeda de Miembros Superior y Rodilla.



Acompañado de los nuevos logros obtenidos hemos habilitado un nuevo tomógrafo y también se habilitó el tomógrafo dañado en el mismo orden se adjudicó a una empresa el arreglo de 7 ventiladores Puritan Bennett, de los cuales ya 2 están en el centro y los otros 5 están en proceso de entrega, para habilitar todas las camas de UCI con ventiladores y Shock Room.

Para la mejora continua se compraron 3 bandejas quirúrgicas, una de Coloproctología y 2 Bandejas para Neurocirugía, una de cráneo y una de columna.

Se habilitó el sistema de Osmosis en el hospital y la planta de tratamiento que tenía 6 años fuera de servicio, para mejorar nuestra calidad del agua.

#### Resultados Nivel Desconcentrado

En el periodo enero-noviembre 2023 se realizaron un total de 364,713 actividades productivas en las diferentes áreas de las cuales podemos ver en cuadro comparativo.

### **2.11 Gestión de la Información**

Cumpliendo con el compromiso y la responsabilidad de brindar información oportuna, eficiente y de calidad organizamos las citas a consultas externas de manera que los usuarios vengan al hospital con una cita programada, contamos con un programa tecnológico (GEMEDI) que nos permite asignar las citas según las especialidades en los días y las horas correspondientes de acuerdo a nuestra cartera de servicio a fin de que los usuarios conozcan la información de cuando van a recibir el servicio que nos han solicitado.

Contamos con un Call Center que trabaja la programación y planificación de consulta de lunes a viernes de 8:00am a 4:00 am permitiendo que por teléfono y desde la comodidad de donde se encuentre el paciente pueda planificar su cita médica y para mantener informado el paciente de si por alguna eventualidad se cancela o reprograma la cita llamarlo e informarle, también contamos con el área de admisión y archivo y el área del Lobby para consultar y planificar de forma presencial. Estas herramientas nos permiten eficientizar los servicios en beneficios de los usuarios permitiendo programar su consulta desde la comodidad de su hogar.

En el Hospital Profesor Juan Bosch nos mantenemos desarrollando planes y estrategias que nos lleven a mejorar siempre.



# RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

---

Memoria Institucional 2023

## 3.1 Desempeño administrativo y financiero

- Adquisición de un nuevo UPS para el HRTQPJB por un valor de RD \$ 3, 855,768.00 de los cuales el SNS donó RD \$ 3, 633,785.99 y el HRTQPJB invirtió RD \$221,982.01, con esta instalación se garantiza la estabilidad de la energía eléctrica de las áreas críticas del hospital ante emergencias y eventualidades eléctricas, así como también poder conservar en condiciones óptimas los equipos de estas áreas.

En esfuerzo de garantizar un mejor ambiente laboral se capitalizo la

Nivelación y reclasificación salarial de 109 enfermeras y 30 bioanalistas con un presupuesto de RD \$ 25, 750,616.68 desde el SNS, mejorando así la calidad de vida de cada una de ellas y de igual forma impactando en la calidad del servicio ofrecido a nuestros usuarios, también se logró aumentar el sueldo a 192 empleados tomado como referencia todo aquel que ganara por debajo de RD \$ 15,000.00.

- Se construyó una cisterna para el almacenamiento del agua potable valorada en un millón noventa y tres mil ochocientos sesenta y ocho con 71/100 (RD \$ 1,093,868.71). Esta Cisterna cuenta con todo lo que se necesita para tener agua de buena calidad.
- Compra de centrifuga de 32 tubos por un valor de RD \$ 101,620.43 para garantizar la eficiencia en el proceso de realizar las pruebas de laboratorio. Esto para garantizar una respuesta más rápida a los usuarios y poder realizar más pruebas simultáneamente.
- Adquisición de sistemas de cámara de seguridad de la parte interna del HRTQPJB por un valor de RD \$ 1, 305,694.00, con esto se busca garantizar el monitoreo constante de todas las áreas y velar por la seguridad tanto de los usuarios, de la infraestructura, de los equipos, así como también de los profesionales que vienen a prestar sus servicios al hospital.
- Adquisición de sistemas de reconocimiento facial en las áreas administrativas, áreas críticas e internamientos del HRTQPJB RD por un valor de RD \$ 1, 180,000.00, con esto se busca garantizar el monitoreo constante de todas las áreas y velar por la seguridad tanto de los usuarios,



de los equipos, así como también de los profesionales que vienen a prestar sus servicios al hospital.

- Se logró mantener el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) por encima el 90%, cumpliendo de manera eficiente con la planificación de compras, la publicación y gestión de procesos de compras y las compras a Mipymes y Mipymes mujer.
- Se ha logrado pagar a los suplidores del HRTQPJB RD \$135,722,728.05 para cumplir con los compromisos adquiridos por el hospital en el año 2022-2023 y así volver a generar la confianza de los suplidores en la administración del hospital, creando un impacto significativo en cada una de las pequeñas, grandes y medianas empresas que suplen el hospital, así como también asegurándonos de tener nuestros almacenes con disponibilidad de todo lo necesario para la operatividad del hospital.
- Los ingresos obtenidos hasta el mes de octubre del 2023 ascienden a RD \$ 452,750,364.67, distribuidos de la siguiente manera: RD \$ 82,499,850.95 correspondiente a Senasa Subsidiado, RD \$17,874,060.46 de Senasa Contributivo y RD \$21,083,667.78 de las ARS Privadas, entre los ingresos operativos, esterilización de bandejas, alquiler de cafetería se obtuvo RD \$ 20,611,210.25 y a través de MISPA RD \$310,606,229.54 y de avisos de créditos RD \$88,345.69, obteniendo así un aumento de RD \$46,979,769.46 en comparación con el año anterior donde adquirimos RD \$452,750,364.67.
- Hemos logrado bajar significativamente el % de glosa, en comparación con el año anterior, impactando de manera significativa los ingresos por ARS del HRTQPJB. Detalle de la glosa que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, hasta el mes de octubre del 2022 y 2023, es como sigue:

Mes	Total Facturado 2022	Glosado 2022	% de glosa 2022	Total a pagar 2022	Total Facturado 2023	Glosado 2023	% de glosa 2023	Total a pagar 2023
Enero	10.302.051.73	2.082.737.47	20.22	8.219.314.26	9.569.922.65	1.567.998.25	16.38	8.001.924.40
Febrero	6.578.063.14	1.168.887.42	17.77	5.409.175.72	10.539.887.44	1.167.370.08	11.08	9.372.517.36
Marzo	12.502.169.25	3.000.103.75	24.00	9.502.065.50	10.422.950.47	1.094.529.05	10.50	9.328.421.42
Abril	8.547.387.04	2.091.998.47	24.48	6.455.388.57	7.858.250.55	628.925.45	8.00	7.229.325.10
Mayo	19.315.186.92	4.889.177.30	25.31	14.426.009.63	11.180.532.85	967.844.13	8.66	10.212.688.72
Junio	6.142.886.03	1.316.789.70	21.44	4.826.096.33	16.454.259.80	2.051.674.58	12.47	14.402.585.22
Julio	5.550.848.55	1.285.590.65	23.16	4.265.257.90	8.823.663.78	734.974.33	8.33	8.088.689.45
Agosto	10.688.488.82	2.498.618.45	23.38	8.189.870.52	4.461.294.32	455.854.59	10.22	4.005.439.73
Septiembre	7.675.739.66	1.393.669.45	18.16	6.282.070.21	4.612.295.73	464.841.35	10.08	4.147.454.38
Octubre	7.618.650.77	1.128.258.22	14.81	6.490.392.55	7.322.899.94	757.397.29	10.34	6.565.502.65



Los resultados obtenidos nos muestran una disminución considerada respecto a los montos glosados.

- Concerniente a la ejecución presupuestaria vs lo ejecutado, hasta el mes de octubre de este año 2023, puntualizamos que la programación del mismo estaba contemplada en RD \$614,698.325.00, equivalentes a 83% del presupuesto general, mientras que la ejecución ascendió a RD \$388,837,084.09, equivalente al 56% de la programación general.

Aspectos clave de nuestro desempeño durante este período.

En primer lugar, hemos trabajado en mejorar la infraestructura de este hospital, pues tener áreas en condiciones óptimas, limpias y seguras es parte del compromiso que tenemos con cada uno de nuestros pacientes, por esto gestionamos:

- Reparación del techo, el cual gracias al SNS y al Doctor Mario Lama hoy se encuentra libre de filtraciones.
- Se activaron y se colocaron más de 30 cámaras de seguridad distribuidas en la parte interna y externa del hospital; gracias a estas cámaras en esta misma semana se pudo recuperar un vehículo que fue robado.
- También se adquirieron brazos de entrada y salida del parqueo de los médicos.
- En esa misma línea colocamos dispositivos de reconocimiento facial en los internamientos, quirófanos, laboratorios, emergencia, tomografía y oficinas administrativas y arcos de control metálico en las entradas principales del hospital.
- Se proveyó de chalecos y dispositivos de seguridad a todo el personal de seguridad interna, para garantizar que puedan realizar su trabajo de manera eficiente.
- Se gestionó la compra de un nuevo UPS para las áreas críticas como UCI, Emergencia y Hemodiálisis, con el fin de asegurar el funcionamiento de las mismas ante cualquier eventualidad eléctrica.
- Iluminamos toda la parte externa del hospital, colocando más de 200 lámparas en todo el perímetro.
- Se inició el proceso de reparación y adecuación de las plantas eléctricas.



- Se le dio mantenimiento a la sub estación de electricidad que tenemos dentro del plantel.
- Se reparó el sistema osmosis para asegurar la calidad del agua que entra al hospital para el consumo de nuestras áreas.
- Se construyó una cisterna alterna, para poder higienizar con frecuencia la cisterna principal del hospital y garantizar una mejor calidad del agua.

En segundo lugar, hemos llevado a cabo esfuerzos para mejorar la eficiencia operativa del hospital. Gestionando lo siguiente:

- Reparación de un tomógrafo y colocación de un nuevo tomógrafo de 128 cortes, gracias al SNS y a la gestión del Dr. Mario Lama.
- Hemos reparado dos autoclaves y adquirido uno nuevo, logrando tener casi una central de esterilización en nuestros quirófanos.
- En esa misma línea hemos logrado iniciar los trabajos de habilitación de dos nuevos quirófanos y se han readecuado los 6 que estaban en funcionamiento.
- Hemos adquirido tres nuevas bandejas quirúrgicas.
- Hemos integrado un ecocardiografista en nuestra cartera de servicio.
- También se ha equipado el área de Cuidados Intensivos con nuevo mobiliario y antes de que finalice este mes estaremos recibiendo 7 ventiladores que están en proceso de mantenimiento y que se integran al servicio de toda la comunidad.
- Hemos optimizado los procesos internos, reduciendo los tiempos de espera para los pacientes, aumentando las consultas, pruebas de laboratorio e imágenes y mejorando la gestión de los recursos. Esto ha llevado a una mejor utilización de nuestros presupuestos, lo cual nos ha permitido invertir en las mejorar que anteriormente he mencionado.

En tercer lugar, hemos trabajado de manera ardua en mejorar los indicadores de gestión, es un equipo joven, pero ha logrado grandes resultados:

- Iniciando con transparencia, cuando llegamos al hospital teníamos una puntuación de un 65%, hoy gracias a Dios tenemos un 94% en transparencia.
- Hemos mejorado en un 100% la relación con nuestros proveedores, la cual estaba muy deteriorada por las deudas acumuladas.



- Hemos logrado disminuir la deuda.
- Hemos incrementado la facturación, en comparación con los dos últimos años.
- Estamos premiando a nuestro personal, con un programa de empleado del mes.
- Tenemos una mejor posición en el SISMAP Salud.
- Hemos mantenido los índices de cumplimiento de gestión presupuestaria y compras por encima del 80%. Así como también el cumplimiento con DIGECOG.
- Hemos logrado el incremento del salario de las enfermeras y bioanalistas de nuestro centro.
- También adquirimos un nuevo sistema de gestión hospitalaria, que nos va a permitir tener un 2024 más óptimo y eficiente en todos los departamentos del hospital.
- Destacando la mejora en la limpieza, higiene e imagen de todo el hospital, gracias a un equipo incansable.

En cuanto a las exoneraciones hasta la fecha hemos exonerado un monto aproximado de 10 millones de pesos para esos pacientes de escasos recursos, que vienen a nuestro hospital por algún accidente u otras razones y que no cuentan con seguro médico que los ampare. Pero hacemos un paréntesis acá y aprovechamos esta oportunidad, ya que está nuestro amigo querido Iván Cárdenas está aquí, quien ha hecho excelente gestión en SeNaSa y va en la misma línea de su director y el presidente, el paréntesis es para hacer un llamado a la sociedad sobre todo la juventud, todos los que no tengan afiliación de ARS, asistan a la afiliación de ARS Subsidiado, que nuestro presidente ha hecho énfasis en que todos los dominicanos estén afiliados y aprovechamos hoy a los líderes políticos empresarios prensa y demás que nos acompañan a ser portavoz de afiliar a todo el dominicano que no tenga seguro a la ARS Subsidiado, ya que con esto ayudamos al paciente y ayudamos a los centros hospitalarios.

En esa misma línea hemos pagado mas de 5 millones de pesos de prestaciones laborales y seguiremos pagando en base a nuestro presupuesto porque es un objetivo nuestro, pagar todas las prestaciones laborales pendientes de este hospital.



Para finalizar hemos invertido como centro el equipo Administrativo un total de 23,958,225.00 pesos y hemos gestionado la ayuda del SNS a un total de 62,002,157.97 pesos. Esto es un total de inversión de 85,930,382.97 pesos, en un año de gestión.

### **3.2 Desempeño de los recursos humanos**

En el marco de la aplicación de la ley 123-15 que crea el servicio nacional de salud y establece los mecanismos para ser operativa la separación de funciones del rol de rectoría y prestación de servicios del sistema nacional de salud, que contempla la ley general de salud (ley 42-01), la gestión de los recursos humanos ha sufrido un proceso de reorganización estructural y fortalecimiento institucional conforme a las nuevas directrices y estrategias de la institución.

La división de recursos humanos administra el personal del hospital, gestionando que nuestros colaboradores contratados apoyen el logro de los objetivos y procurando que cada uno de ellos cumpla de manera eficiente la misión, visión y los valores de nuestra institución.

Durante el periodo del 2023, el Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch mantuvo un promedio de 693 colaboradores los cuales 276 pertenecen al área administrativa y un aproximado de 417 que son del área asistencial médica.

La división de Recursos Humanos cuenta con 3 secciones.

El departamento de educación continua realizó un total de 12 actividades formativas con una asistencia aproximada de 261 colaboradores, las capacitaciones impartidas fueron:

- Inducción Prevención y Control de Infecciones – 31/1/2023-Dr. Reyes – HRTQPJB
- Instrucción de Lavado de Manos – 21/3/2023 – Sr. Sixto Mercedes – HRTQPJB
- Relaciones Humanas – 24/3/2023 - Licda. Theonil Estévez – INFOTEP
- Manejo de Conflictos - 31/3/2023 - Licda. Theonil Estévez - INFOTEP



- Taller de Comunicación Efectiva – 21/04/2023 – Licda. Nastia Toribio – INFOTEP
- Taller de Administración y Liderazgo – 2/6/2023 – Licda. Olga Leticia – INFOTEP
- Charla Taller Soluciones CONVATEC para el Manejo Integral de las Personas con Heridas o Estomas-26/06/23- Anny Báez -CONVATEC
- Taller de Ortografía y Redacción de Informes Técnicos – 27 y 29 de junio/2023 – Licda. Miguelina Pérez – INFOTEP
- Capacitación y Sociabilización del Formulario de Evaluación de Procesos de Bioseguridad Hospitalaria-30/08/23- Licda. Hiralsa Acevedo - HRTQPJB
- Inteligencia Emocional Aplicada en el Servicio al Cliente, Resolución de Conflicto – 04/09/2023 - Licda. Esmeralda Santos-HRTQPJB
- Taller de Epidemiología (Higienización Hospitalaria) -08/09/23- Dr. Fernando Reyes- HRTQPJB
- Taller Inducción a la Administración Pública Nivel 2 -11,12 y 13 de octubre 2023- Licda. Solanlly Regalado-INAP

El área de reclutamiento y selección de personal entrevistó un total de 80 personas de los cuales se contrataron 45 colaboradores, en ese mismo orden implementamos el manual de inducción y los presentamos al personal de nuevo ingreso. En este manual podemos encontrar tópicos como nuestro código de vestimenta, la misión, visión y valores de nuestro hospital, nuestra cartera de servicios entre otras informaciones de suma importancia.

En la sección de nóminas se realizó el pago de \$6,326,044.18 de prestaciones laborales a colaboradores desvinculados.

De cinco nomina que existían suprimimos dos dejando un total de tres activas, las cuales son compensación militar, nomina fija y nomina temporal.

También se ejecutó la Evaluación de Desempeño, con esta herramienta podemos medir el rendimiento de nuestros colaboradores con relación a sus áreas de trabajo.

Para finalizar, durante el transcurso de este año el Departamento de Recursos Humanos ha logrado importantes avances, como son:

- Reclutamiento y selección de personal faltante en algunas áreas lo cual afectaba la eficiencia en el resultado positivo de ciertas áreas.



- La depuración del personal de nuevo ingreso así como también el personal que ya labora en la institución.
- Fiel cumplimiento con el horario establecido.
- Validación del personal de licencia médica permanente para a su vez estos ser evaluados para la gestión de su pensión y/o jubilación.
- Evaluamos los perfiles para que el personal entrante este apto y capacitado para el puesto donde se va a desempeñar.
- Aplicación de normas de disciplina a personal que comete faltas de cualquier tipo.
- Programa de capacitaciones para el personal.
- Eficientización de las nóminas.
- Elaboración de acuerdo de desempeño 2024.
- Implementación de la política de desarrollo sistemático y de carrera.
- Inclusión personal del femenino en algunas áreas que solo desempeñaban el personal masculino ejemplo Seguridad y vigilancia
- Se ejecutó Reconocimiento a los Colaboradores destacados en el mes, con el fin de reconocer el rendimiento de cada uno de ellos.
- Encuesta Clima Y cultura Organizacional 2023.
- Reclasificación de personal en base a sus perfiles.

### **3.3 Desempeño de los procesos jurídicos**

ATENDIDO: A que durante el tiempo que tenemos desempeñando el cargo jurídico, el cual formaba parte del área de recursos humanos, también entra dentro de nuestras funciones dar asistencia legal a la Dirección General, así como a todos los departamentos que lo requirieran.

ATENDIDO: A que durante nuestras funciones en el periodo Marzo a noviembre del 2023, hemos desempeñados todo los trabajos a cargo del Departamento Legal con altura y el profesionalismo que nos caracteriza y siempre en favor y beneficio de la institución.



ATENDIDO: A que en nuestra funciones los trabajos que desempeñamos son los siguientes: fungir como jurídico del departamento legal, asistir y dar recomendaciones legales al Director, ser miembro permanente del comité de Compras, dar asistencia a los diferente Departamentos del Hospital, realizar todo tipo de contratos para compra, los contratos de los empleados, realizar y validar los contratados de compras y contrataciones, preparar los Recibos de Descargo para pago de prestaciones laborales de empleados cancelados, representar legamente en los tribunales al hospital, realizar todo tipo de certificaciones de historial médico y autorizar la evaluación médica a los usuarios, etc.--

PARTE DE LOS LOGROS ALCANZADO EN ESTE DEPARTAMENTO EN EL AÑO EN CURSO HASTA LA FECHA.

1ro., En cuanto a la certificación de historial médico, hemos realizados un total de ciento cincuenta (150) veintitrés hasta la fecha de sete informe.

2do., En cuanto a la autorizar de evaluación médico, hemos realizados un total de (143) Ciento cuarenta y tres hasta la fecha.

3ro., En cuanto al pago de las prestaciones, hemos realizado y elaborado Cincuenta y Dos (52) recibo de descargo por concepto de pago total de prestaciones laborales, indemnizaciones y derechos adquiridos, todos notariado y legalizado por lo que con ellos ponemos fin definitivo y sin consecuencias legales para la institución.

4To., Hemos asistido a todas las reuniones celebrada por el comité de compra de la institución, entregando en tiempo oportuno las diferentes actas donde se hace contar los temas tratado en las mismas.

5to., Hemos dado las asesorías legales solicitadas, hemos respondido todas las consultas legales generadas desde el momento de vigencia en el cargo que ostentamos, haciendo las recomendaciones que entendemos son las más favorables para el hospital.



6to., Hemos redactado todos los contratos de servicios, comodatos, entre otros.

**RELACIÓN DE EXPEDIENTE JUDICIALES Y ESTADO ACTUAL DE CADA EXPEDIENTE:**

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Demandante</b>	<b>Estado actual</b>
<b>Contencioso Administrativo</b>	<b>Demanda en pago de prestaciones laborales</b>	<b>Martha Beatriz Abreu Mercedes</b>	<b>Se depositó el recurso de casación del día 14/04/2023, referimiento de embargo de fecha 10-05-2023, <a href="#">caso pagado y resuelto.</a></b>
<b>Civil</b>	<b>Demanda Civil en Daños y Perjuicio</b>	<b>Santiago William Encarnación Cabrera y iris alt. García bernard</b>	<b>Recurso de casación en contra de la sentencia 204-2022-SSEN-00192, depositado en fecha 10/27/2022 y preliminar de fecha 14-12-2022.</b>
<b>Contencioso Administrativo</b>	<b>Demanda en pago de prestaciones laborales</b>	<b>Carmen Luisa de León Cáceres</b>	<b>Recurso de casación administrativa pendiente de fallo.</b>
<b>Contencioso administrativo</b>	<b>Demanda en pago de prestaciones laborales</b>	<b>Rafaela Fabián Espinal</b>	<b>Sentencia No. 0030-03-2020-SSEN-00342, declara inadmisibile el recurso de la demandante.</b>
<b>Contencioso administrativo</b>	<b>Demanda en pago de prestaciones laborales</b>	<b>-Ángela María Jiménez. -Julio Cesar De La Rosa Valerio. -Ernestina Gómez -Hilario Rafael Lorenzo Guzmán. -Cristina Hierro Reyes</b>	<b>Sentencia No. 0030-04-2022-SSEN-00382, declara inadmisibile el recurso de la demandante.</b>



		-Altagracia Vásquez Delgado. -Mamerto Peña Hernández. -Domingo Antonio Moronta	
Contencioso administrativo	Demanda en pago de prestaciones laborales	-Gladys Alt. Ureña -Nixon Pérez López -Milciades Angeles Abreu -Alvin Miguel Evangelista -Severino Aponte Disla	Recurso de casación en contra de la sentencia 0030-02-2022-SSEN-00317, a favor del hospital, recurso notificado en día 28/09/2022
Contencioso administrativo	Demanda en pago de derechos adquiridos e indemnización	Evilis Unilvia Tineo Gutiérrez	Escrito de defensa depositado el 06/29/2022, pendiente de fallo.
Contencioso administrativo	Demanda en reclamación de pago de prestaciones laborales.	Graciela Ospino Orrego	Pendiente de pago, en virtud de la sentencia No. SCJ-TS-23-1322, notificada en fecha 13/11/2023.
Contencioso administrativo	Demanda en reclamación de pago de prestaciones laborales.	Kelci Aybar Brito y Martin peralta	Pendiente de fallo. <b>Caso ya pagado y resuelto con relación a Kelci Aybar Brito.</b>
Contencioso administrativo	Intimación y Puesta en Mora y propuesta de acuerdo amigable	Rosalía Delia Ayala Castillo	No se llegó a ningún acuerdo y no procedieron a demandar
Contencioso administrativo	Demanda en Cobro de Pesos.	<b>Sociedades DRSD, S.R.L</b>	casación



<b>Materia Civil</b>	<b>Intimación de pago</b>	<b>Celna Enterprises, S.R.L</b>	<b>No han procedido a demandar</b>
<b>Contencioso administrativo</b>	<b>Demanda en reclamación de pago de prestaciones laborales.</b>	<b>-Ana Francisca Reinoso. -Miguel Ángel Alberto Suárez -Carlos Geovanny Carrasco. -Omar Francisco Bruno</b>	<b>Pendiente de fallo.</b>
<b>Contencioso administrativo</b>	<b>Recurso Adm. En reclamación en responsabilidad civil daños y perjuicio y recisión de contrato</b>	<b>Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico profesor Juan Bosch</b>	<b>Pendiente de notificar auto y recurso administrativo.</b>
<b>Materia Civil</b>	<b>Intimación De Pago</b>	<b>Importadora Coav, Srl</b>	<b>No han procedido a demandar</b>
<b>Materia Civil</b>	<b>Demanda en recausamiento o alcantarillado de drenaje de agua residuales y altamente contaminante.</b>	<b>-Nítida Del Rosario. -Irvianny Rosario -Irvin Madera</b>	<b>Audiencia 20/11/2023 a la 9 am, por antes la primera sala de la cámara civil y comercial del Juzgado de Primera Instancia de LA Vega.</b>

### 3.4 Desempeño de la tecnología

El departamento de tecnología ha realizado cambio a nivel institucional. Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico profesor Juan Bosch, En la Institución adaptándonos a los cambios que nos exige el estándar de tecnológicas hemos adaptados



El sistema de FACE ID. Este sistema se adapta automáticamente a los cambios de aspecto, como el maquillaje o el crecimiento del vello facial. Si se produce un cambio más significativo, como afeitarse una barba completa, Face-ID, confirma la identidad mediante el código del usuario con solo una mirada.

Hemos utilizado este tipo de sistema para dar acceso a las diferentes puertas en áreas específicas como son: internamientos, UCI, quirófano, almacenes, laboratorio y área administrativa.

Editar

ID\* 1122 Departamento\* Medicos Internos

Nombre CARMEN Apellido PAEZ MATOS

Género ..... Celular

Tipo de Documento ..... Documento / Cédula

Cumplimientos ..... Email

Fecha Contratación ..... Nombre de Puesto

Contraseña Verificación ..... Tarjeta

Dispositivo

Tipo de biometría

Examinar Capturar

Control de Acceso Detalles

Nivel de Acceso

- General
- Intensivos
- Internamientos
- Quirofanos

Super Usuario No

Tipo de Usuario Usuario Normal

Apertura Extendida

Deshabilitado

Vigencia

Agregar Seleccionar todo Invertir

### 3.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional

En concordancia con garantizar la eficiencia de la gestión y organización de los procesos institucionales que favorezcan el fortalecimiento del SNS para brindar respuesta oportuna y garantizar la transparencia, se aporta: la elaboración de los Planes Estratégicos y los Planes Operativos Anuales (POA) de la institución y dar seguimiento a la ejecución de los mismos, así como coordinar la realización del POA, con cada una de las áreas de la institución, a fin de que estén alineadas a la estrategia institucional.

El departamento de planificación y desarrollo tiene la responsabilidad de participar de manera continua en la formulación y propuesta de políticas, normativas y protocolos relacionados al seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos institucionales, cada año también participa en la formulación del presupuesto institucional, en coordinación con el área administrativa y financiera. Elaboramos también en conjunto con las áreas Administrativa- Financiera y de Compras, la planificación anual



de compras y contrataciones de bienes y servicios acorde a las políticas, normas y metodologías establecidas.

De igual manera como departamento establecemos mecanismos de seguimiento e información de los resultados de la gestión de las diferentes unidades organizacionales.

Como resultado de todos estos procesos del departamento de planificación se logra mantener una política y cultura de mejoramiento continuo de los procesos internos de la institución.

Referente a la ejecución de los productos comprometidos en el Plan Operativo Anual 2023, hemos obtenido los siguientes resultados:

Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre
94%	85%	Falta por puntuar

#### a) Resultados de los Sistemas de Calidad

El departamento de calidad institucional, como dependencia directa de Planificación cumplió con la responsabilidad de realizar el Autodiagnóstico CAF (Common Assessment Framework), por sus siglas en ingles) y se ejecutó el plan de acciones de mejoras en un 50% de nivel de cumplimiento. Esta misma división ha estado trabajando arduamente en la actualización de manuales y procedimientos de la institución, siguiendo los reglamentos y normas establecidas por el Servicio Nacional de Salud.

En cuanto al Sistema de Monitoreo SISMAP Salud, cerramos el año en la posición número 9 del Ranking General y en la posición número, 2 entre los Hospitales de Traumatología, con un de nivel de cumplimiento 75.62%

#### b) Acciones para el fortalecimiento institucional

- Fortalecimientos del reclutamiento del personal calificado para las diferentes areas.



- Calificación del personal reclutado.
- Hacer estrategias de trabajo para desarrollarlas en los diferentes departamentos.
- Designaciones de áreas de tratamientos y procedimiento intermedios, para mejorar el desempeño de áreas medicas.
- En el area de bio seguridad se requiere un personal altamente calificado.
- Crear, Implementar Política de Innovación y medir el Impacto de las mismas.
- Realizar Benchmarking y medir sus resultados

### **3.6 Desempeño del Área de Comunicaciones**

En el periodo comprendido desde enero-noviembre del 2023, nuestro departamento concentró sus esfuerzos en mantener un flujo de información constante con el exterior ( y a lo interior, con la elaboración de nuestro brochure digital, supervisión y curado de material para impresión etc.), desde el área de redes sociales en las diferentes páginas, (Facebook, X {Twitter}, Instagram) y con la organización y montaje de las diferentes actividades que se realizan a lo interno, tanto de índole formativa docente (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 este departamento trabaja permanentemente en la recopilación de evidencias para dar soporte (fotos y video) al Departamento de Servicios Sociales en las visitas domiciliarias, para calificar a los usuarios que no pueden cubrir los costos por concepto de atenciones y procedimientos realizados en nuestro hospital. 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 a los medios de comunicación, así también las respuestas que se ofrecen en caso de presentarse denuncias, quejas o inconformidades en medios de comunicación, tradicionales o no, o en su defecto, a través de las líneas habilitadas para los fines. (Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. 311).

Con la finalidad de medir la cantidad de personas impactadas por nuestras informaciones publicadas, continuamos trabajando en la captación de datos de la métrica. (Fórmula establecida de medición de impacto para redes)



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.

## SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2023

#### **4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio**

Diariamente y en todas las áreas del hospital realizamos lo que son las encuestas de satisfacción al usuario manteniendo un alto nivel de responsabilidad y compromiso al realizar las mismas ya que esta información nos permite tomar decisiones importantes y elaborar importantes planes de mejora y con respecto a cualquier área que presente dificultad en beneficio de los usuarios en los resultados de lo que ha sido el periodo Enero- Noviembre a la fecha podemos evidenciar que mantenemos un alto nivel de satisfacción de usuarios colocando el hospital en importante posición en materia de buen trato y servicios.

En el Hospital Profesor Juan Bosch nos mantenemos apegados a nuestra visión, misión y valores, dispuestos a ofrecer servicios con calidad, calidez y trato humanizado en beneficio de los usuarios y a la vez desarrollando planes y estrategias que nos lleven a mejorar constante.

#### **4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información**

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de libre Acceso a la información Pública, durante el periodo Enero-Noviembre que comprende el año 2023, en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), tuvimos un total de Tres (03) solicitud de información que fueron atendidas y respondidas dentro del plazo, garantizando la satisfacción del Usuario.

#### **4.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y Sugerencias**

Durante el periodo Enero-Noviembre del año 2023 a través de los canales, correo electrónicos y buzones de sugerencias, el Servicio Nacional de Salud (SNS) recibimos un total de Siete (07) Quejas, Cero (0) Reclamaciones,



Cero (0) Sugerencias y Cero (0) Denuncias, los cuales están relacionados a temas de personal médico y personal Administrativos, todas las quejas fueron remitidas a los departamentos correspondientes con el debido manejo de cada una de ellas.

Durante el periodo Enero-Noviembre del año 2023 a través de los canales, correo electrónicos y buzones de sugerencias, el Servicio Nacional de Salud (SNS) recibimos un total de Siete (07) Quejas, Cero (0) Reclamaciones, Cero (0) Sugerencias y Cero (0) Denuncias, los cuales están relacionados a temas de personal médico y personal Administrativos, todas las quejas fueron remitidas a los departamentos correspondientes con el debido manejo de cada una de ellas.

Tipo / caso por mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023	Total de casos resueltos	Total de casos pendientes
Quejas	0	0	0	2	0	0	2	0	1	2	0	0	7	7	0
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total:</b>	0	0	0	2	0	0	2	0	1	2	0	0	7	7	0

#### 4.4 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- Noviembre 2023 se recibieron de los diferentes departamentos responsables, archivos con información de oficio, los cuales fueron revisados y remitidos a nuestra oficina para fines de colocación en el portal, arrojando un porcentaje promedio detallado más adelante.



### Evaluaciones correspondientes al año 2023

Mes	Índice de Transparencia Estandarizado
Enero	56.89
Febrero	87,39
Marzo	93,44
Abril	96,15
Mayo	95,77
Junio	93.65
Julio	89.62
Agosto	97.21
Septiembre	89.68
Octubre	-
Noviembre	-
Diciembre	-



---

## PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 2023

Memoria Institucional 2023

### ANEXOS

---

Memoria Institucional 2023

#### **1. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.**

1. Explicaciones generales en caso de retraso de las metas pautadas en la medición de los procesos.



## 2. Matriz de Ejecución Presupuestaria para el semestre.

PRODUCTO	INDICADOR	HASTA OCTUBRE 2023		
		PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	SUBINDICADOR DE EFICACIA
		FÍSICA	FÍSICA	
Acceso a servicios de salud en establecimientos de primer nivel en la región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Acceso a servicios de salud especializados en establecimientos No Auto Gestionados región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Personas acceden a servicios de salud especializados del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Juan Bosch	Número de atenciones por tipo de servicio		Consulta Ext. 59,958 Cirugías 5,744 Laboratorio 248,955 Imágenes 42,672 Hospitalización 5,682 Emergencias 2,903 Totales 365,918	
Gestión y coordinación de la atención prehospitalaria y traslado sanitario	Número de personas de atendidas en servicios prehospitalario y traslado sanitario			
Gestantes acceden a atención prenatal integrada	Número de gestantes con atención prenatal integrada	N/A	N/A	N/A



Gestante con complicaciones con atención oportuna	Número de gestante con complicaciones reciben atención oportuna	N/A	N/A	N/A
Recién nacido normal con atención oportuna	Número de recién nacido normal	N/A	N/A	N/A
Recién nacido con complicaciones recibe atención	Número de recién nacido con complicaciones	N/A	N/A	N/A
Gestante con atención de parto normal	Número de gestante con parto normal	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB con factores de baja adherencia reciben DOT de miciliario en regiones priorizadas	Número de pacientes con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB reciben paquete de salud mental en regiones priorizadas	Número de pacientes reciben paquete salud mental	N/A	N/A	N/A
Pacientes viviendo con VIH SIDA en TARV en abandono no reciben seguimiento según estrategia de recuperación en la región Cibao Central	Número de paciente en abandono recuperados en la región Cibao Central	N/A	N/A	N/A



PRODUCTO		INDICADOR	HASTA OCTUBRE 2023	
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Acceso a servicios de salud en establecimientos de primer nivel en la región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Acceso a servicios de salud especializados en establecimientos No Auto Gestionados región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Personas acced en a servicios de salud esp ecializados del Hospital Trau matoló gico y Quirúrgico Juan Bosch	Número de atenciones por tipo de servicio			

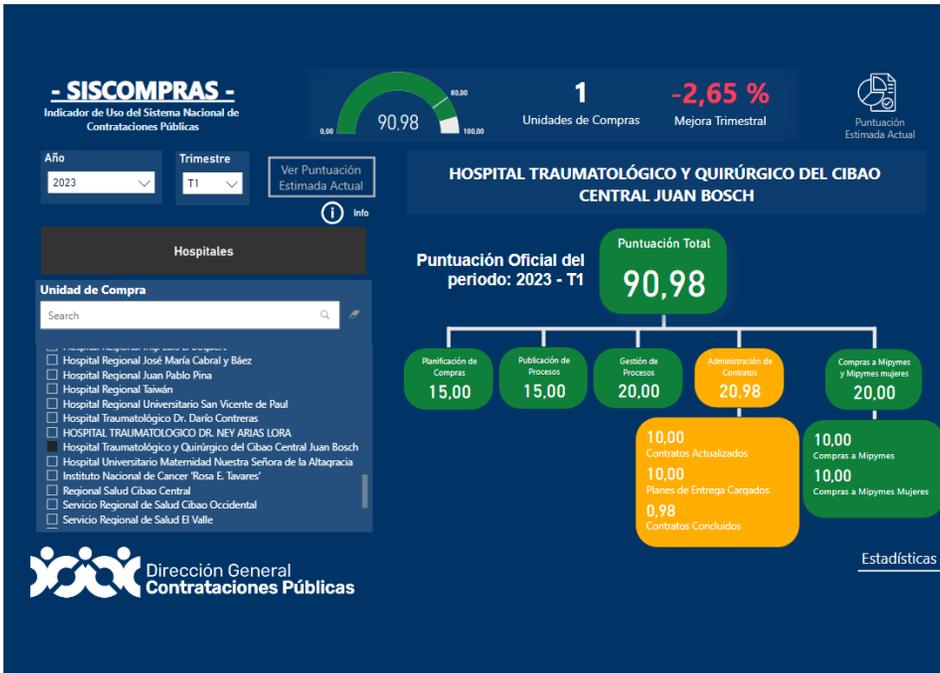


Gestión y coordinación de la atención prehospitalaria y traslado sanitario	Número de personas de atendidas en servicios Prehospitalario y traslado sanitario			
Gestantes acceden a atención prenatal integrada	Número de gestante con atención prenatal integrada	N/A	N/A	N/A
Gestante con complicaciones con atención oportuna	Número de gestante con complicaciones reciben atención oportuna	N/A	N/A	N/A
Recién nacido normal con atención oportuna	Número de recién nacido normal	N/A	N/A	N/A
Recién nacido con complicaciones recibe atención	Número de recién nacido con complicaciones	N/A	N/A	N/A
Gestante con atención de parto normal	Número de gestante con parto normal	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario en regiones priorizadas	Número de pacientes con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB reciben paquete de salud mental en regiones priorizadas	Número de pacientes reciben paquete salud mental	N/A	N/A	N/A
Pacientes viviendo con VIH SIDA en TARV en abandono reciben seguimiento según estrategia de recuperación en la región Cibao Central	Número de paciente en abandono recuperados en la región Cibao Central	N/A	N/A	N/A

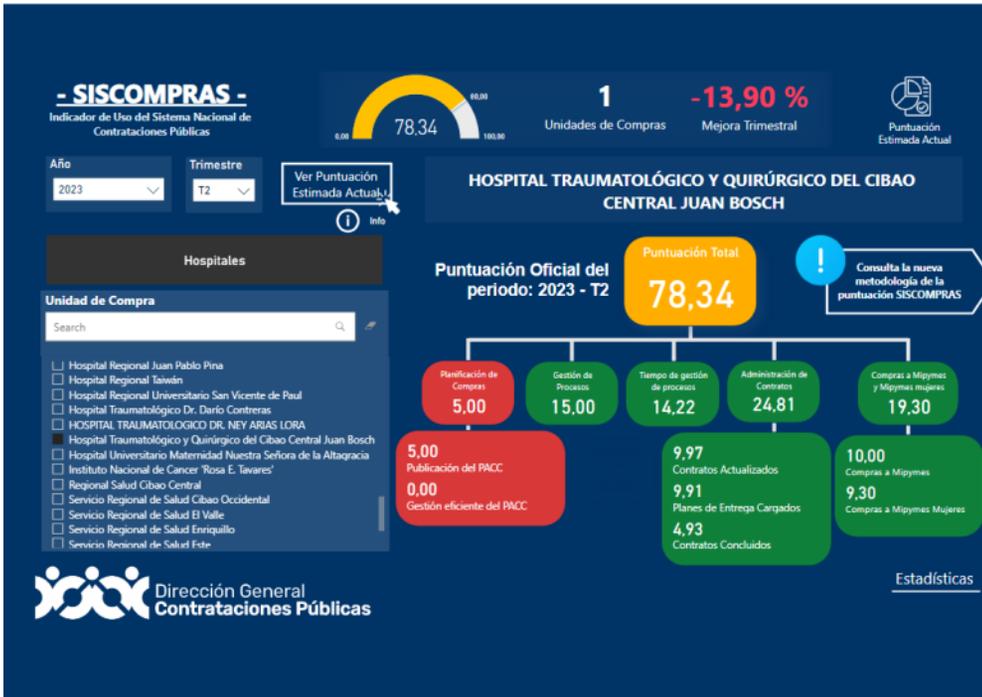


### 3. Resumen del Plan de Compras

T1



T2





# RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS

## Plan Anual de Compras 2023

DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	463.973.659.28
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		168
CAPÍTULO		5180
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0005
UNIDAD DE COMPRA		tológico y Quirúrgico del Cibao Central Juan Bosch
AÑO FISCAL		2023
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	451.916.155.28
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	12.057.504.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	-
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	463.973.659.28
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	3.439.144.00
COMPRA MENOR	RD\$	369.177.707.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	56.839.776.00
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	23.600.000.00
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	10.917.032.28
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

Fuente: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo

