



## TABLA DE CONTENIDOS

---

Informe 2024

# CONTENIDO MEMORIA

---

Informe 2024

## RESULTADOS MISIONALES

- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales (Inclusión de servicios en su cartera de servicios, producción de servicios en el año, etc.)
- Misión: promover que cada paciente y familia reciba un trato digno y oportuno, recibiendo una atención de acuerdo a sus necesidades y condiciones de salud, apegados a la calidad y a un servicio humanizado.
- Visión: ser una institución de salud que proporcione servicios médicos-hospitalarios con excelencia, ética profesional y valor humano.
- Valores: confidencialidad, ética, humanismo, respeto, responsabilidad.
- El Hospital Municipal Restauración cuenta con los siguientes servicios:
  - Emergencia
  - Medicina general
  - Ginecología obstetricia
  - Atención integral a adolescentes
  - Vacunas
  - Planificación familiar
  - Programa de tuberculosis



- Control de malaria.
  - Control de VIH
  - Epidemiología
  - Odontología
  - Laboratorio
- Producción de servicios

En lo que va de año en materia de producción se han realizado los siguientes:

14,819 consultas externas.

472 cirugías menores.

13,234 pruebas de laboratorio.

78 partos

302 hospitalizaciones

2,229 emergencias.

## **RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO**

- Desempeño Área Administrativa y Financiera
- Mantenimientos oportunos de los activos para control del deterioro destiempo.

Siguiendo el plan de mantenimiento preventivo en el periodo enero noviembre a la fecha se han realizado ciento cincuenta y ocho (158) mantenimientos de la infraestructura y los diferentes equipos, tales como; bomba de agua, compresor, planta eléctrica, autoclave, ambulancia, máquina de hematología máquina química, unidad Odontológica, Computadoras, paredes, techo, Aires Acondicionados, Neveras Impresoras de entre otros. Dichos cambios se han realizado tanto como cambios, reparaciones, correctivos y preventivos.



- Compras según los procedimientos del plan de compras y contrataciones.

Dentro de las compras acorde al plan en lo que va de año se han realizado compras de, gomas para la ambulancia, bandera para el cumplimiento de la identidad hospitalaria, aire acondicionado para el área de odontología, entre otras.

- Reportes de informes financieros-contables en las fechas acordadas y liquidación de fondos en el periodo estipulado.
- Para el mes de noviembre 2024 se han realizado los informes financieros contables (Compromisos mensuales, Estados financieros, consolidados, análisis de comportamiento de pagos, análisis de la ejecución presupuestaria, reporte de facturación, reportes de atención a extranjeros, atención odontología, rendición de cuenta de anticipo financiero, inventarios de activos fijos, materiales de oficina y medicamentos, entre otros...) de manera oportuna.

De enero a mayo se recibieron 4 fondos operativos por un monto de RD\$ 1,099,992.92, por senasa 195,124.00 y propios de odontología 112,200.00, lo que suma un valor sub -total de RD\$ 307,324.00, y un valor total de RD\$ 1,407,316.92 en cuanto a la liquidación de esos fondos podemos destacar que en remuneraciones tuvimos un gastos de 44,360.42, contratación de servicios 258,697.35, materiales y suministros 803,741.91, bienes muebles, inmuebles y tangibles 70,280.00 gastos financieros 4,176.49 para un total en gastos de RD\$1,181,125.60.

Para el mes de octubre del año se han recibido a la fecha 10 fondos operativos por un monto de RD\$ 2,749,803.48, por



senasa 595,703.00 y propios de odontología 78,000.00, lo que suma un valor sub -total de RD\$ 3,423,506.48, en cuanto a la liquidación de esos fondos podemos destacar: remuneraciones tuvimos un gastos de 93,243.11, contratación de servicios 605,704.88, materiales y suministros 2,500,667.14, bienes muebles, inmuebles y tangibles 189,405.11 gastos financieros 10,739.10 para un total en gastos de RD\$3,399,759.34.

- Seguimiento al proceso de facturación, el cual ha tenido un aumento de un 2.35% en una comparación con enero-mayo. En el mes de enero la facturación fue de un 37,973.00 y en mayo de 35, 627.00.
- En comparación con el periodo enero-mayo, la deuda aumento un 34.21%. en el mes de enero la deuda era de 444,714.32, en mayo 478,926.74.
- Hasta la fecha el proceso de facturación, ha tenido un aumento de un 54.6% en una comparación con enero-octubre.
- En comparación con el periodo enero-octubre, la deuda disminuyo un 44.6%. en el mes de enero la deuda era de 444,714.32, en junio 246,327.46.



- Desempeño de los Recursos Humanos (personal nombrado, nuevos puestos creados, etc)
- Actualmente el Hospital Municipal Restauración contamos con 84 empleados en nómina, 83 activos y 1 colaboradora con sus documentos depositados para pensión y se encuentra de licencia médica no apta para trabajo productivo.
- En lo que va de año como se propuso el año anterior gestionar los nombramientos necesarios, dándole cumplimiento al mismo, se logró el nombramiento de dos bioanalista, una psicóloga, dos facturadores, una encargada de hostelería hospitalaria, una archivera, dos conserjes, dos analistas de calidad, una cocinera y una analista de RRHH.

En el mes de mayo, tuvimos una auditoria interna a la división de RRHH con una comisión mixta del SRSCO y SNS.

Capacitamos al personal en las diversas áreas de acuerdo a los distintos departamentos, hasta la fecha hemos cumplido al 100% con el plan de capacitación pautado para este año 2024; las impartidas en el último trimestre fueron: Inducción a la Administración Publica, Técnica de las 5 S, Régimen ético y disciplinario, y salud y seguridad en el trabajo.

En el mes de noviembre se realizó la evaluación de desempeño laboral en la cual fueron evaluados 72 de 74 en nómina activa, en vista de que el director lo evalúa el servicio regional de salud y una colaboradora no apta para trabajo productivo y en trámites de pensión, durante el proceso no tuvimos ningún inconveniente y ninguna calificación por debajo del 85%.



Otras capacitaciones fuera del plan:

Guía de limpieza y desinfección de superficies hospitalarias del MSP, protocolo para el manejo de dengue, para (médico y enfermeras), protocolo de malaria, para médicos enfermeras y bioanalista, manejo y llenado correcto del programa, bioseguridad hospitalaria para todo el personal.

Dentro de las vacantes y puestos claves a la fecha están:

Encargado de almacén y suministro, Encdo. Tecnología de la información, Encda. Admisión y archivos, correspondencia, técnico de RR.HH., servicios generales, encargado de facturación y seguros, Encdo de seguridad hospitalaria.

Otras vacantes: médicos especialistas, y cardiólogos, epidemiólogo, médico internista, bioanalista, enfermeras.

Nuestro director sigue siendo Dr. Jorge Ricardo Domínguez Cruz, que en conjunto con los demás empleados hacen que el Hospital Municipal Restauración siga con sus puertas abiertas, ofreciendo y brindando servicios a aquellos que lo necesiten y acuden al centro a recibirlos.

- Desempeño de la Tecnología (Nuevos sistemas implementados)
- Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional (POA, CAF, Desarrollo Institucional, ECT)
- Dentro de la planificación y el desarrollo institucional se han realizado las actividades correspondientes a cada mes en lo que va de año, recibimos el seguimiento en el primer,



segundo y tercer trimestre por parte de la encargada de planificación y desarrollo del Servicio Regional de Salud, Cristina Tavares para realizar correcciones a las evidencias tanto físicas como digital. El método de evaluación para este año para los hospitales SISMAP, se hizo de manera presencial por el servicio regional y virtual por el servicio nacional.

- En el mes de mayo en conjunto con el comité de calidad se realizó la autoevaluación CAF donde se evaluaron las áreas de puntos fuertes y las áreas de mejora, para luego realizar las tareas que se llevaran a cabo a partir del año 2025.
- En Junio se realizó el plan de mejora en base a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, junto con el área de atención al usuario, para cumplirse en un periodo de tres meses siguientes, para dar seguimiento a la implementación en septiembre.
- Para finalizar el año tanto las programadas para el año 2024 están en un 90% de cumplimiento y cargadas debidamente a la plataforma de SISMAP, en cuanto al indicador autoevaluación CAF el objetivo esta logrado en un 100%, el plan de mejora modelo CAF, logrado en un 80%, estructura organizativa y manual de funciones, en un 100% y el porcentaje de cumplimiento Poa logrado en un 79% correspondiente al T2 que en la plataforma de SISMAP.
- Como hospital a nivel general ocupamos la posición número doce (12) a en base a los 100 hospitales SISMAP y a nivel regional ocupamos la posición número cuatro (4) de ocho hospitales que integran la regional de salud Cibao Occidental.



- Dentro de las asignaciones del departamento de calidad en cuanto a Poa se siguen realizando las ejecuciones del comité de calidad, donde se da el seguimiento oportuno, tanto para colaboración y aporte de plantillas, documentos estandarizados y otros para lograr cumplir las metas propuestas mensual, trimestral, que nos generen un resultado positivo al finalizar el año.
- Desempeño del Área Comunicaciones (Plataformas utilizadas, medición de publicaciones, etc)
- En el área de comunicación, contamos con un talento humano que es el gestor de redes sociales que dentro de sus funciones ha puesto en funcionamiento los canales de redes sociales como son, instagram y Facebook, equis, donde se publican actividades relevantes y asuntos importantes del centro, se promueve la cartera de servicios y se realizan campañas de sensibilización uso responsables agua y energía eléctrica, así también como publicaciones sobre sociabilización sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- A octubre de año en curso, las mediciones de instagram incluyen: seguidores, publicaciones, interacciones e impresiones que sumadas hacen un total de 17,132.66, en Facebook se toman en cuenta los mismos conceptos de medición y contabiliza un 42,530.17 y la plataforma X, antiguo twitter 7,057.95.



## SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio (Resultados encuestas)

El nivel de satisfacción durante el periodo enero octubre del año 2024 es de un 98.37%. Se han realizado hasta la fecha 919 encuestas.

- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (resultados del seguimiento, cuantas se han recibido, y que seguimiento se le dio)

En lo que va de año se han recibido cero (0) quejas. Se realiza una apertura por semana misma que se realiza todos los martes en los buzones ubicados en sala de espera de consulta y sala de espera de laboratorio. Recibimos cuatro visitas del nivel central de atención al usuario, donde luego de una revisión por área y se toman en consideración las recomendaciones realizadas.

## ANEXOS

- Matriz de principales indicadores de gestión por procesos
- Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)
- Plan de Compras.

Nota:

Cualquier otro insumo que entienda de relevancia y apoyo a los datos presentados.



