



**HOSPITAL**  
**P E D I Á T R I C O**  
D R . H U G O M E N D O Z A

## **MEMORIAS INSTITUCIONALES 2016**

HOSPITAL PEDIÁTRICO DR. HUGO MENDOZA

**Diciembre 2016**

**SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA**



**SNS**

SERVICIO NACIONAL DE SALUD

# Índice de Contenido

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Información Institucional .....                   | 3  |
| Información Legal.....                            | 4  |
| Resumen Ejecutivo .....                           | 7  |
| Resultado de la Gestión en 2016.....              | 11 |
| Gestión de la Calidad .....                       | 15 |
| Atención al Usuario .....                         | 17 |
| Ética y Transparencia .....                       | 18 |
| Uso de la Tecnología de la Información .....      | 19 |
| Información Accesible (Relaciones Públicas) ..... | 22 |
| Manejo y Archivo de Expedientes Clínicos .....    | 25 |
| Mantenimiento de Áreas y Equipos .....            | 28 |
| Gestión Financiera .....                          | 32 |
| Controles Epidemiológicos .....                   | 34 |
| Gestión de las Áreas Médicas.....                 | 39 |
| Área de Enfermería .....                          | 44 |
| Cartera de Servicios .....                        | 47 |
| Laboratorio Clínico .....                         | 48 |
| Consideraciones Finales .....                     | 50 |
| Anexos.....                                       | 51 |

## **Información Institucional**

### **Misión**

Somos un centro público descentralizado especializado, que brinda servicios de salud en la especialidad de pediatría y sus áreas afines, con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia, a través de un equipo profesional comprometido con la excelencia y la prestación de servicios de calidad a los niños, niñas, adolescentes, sus familias y la comunidad.

### **Visión**

Ser un centro de salud pediátrico de referencia nacional e internacional, orientado a la investigación científica, con desarrollo tecnológico, fundamentado en la práctica profesional humanizada y responsable, enfocada hacia la calidad continua en el servicio a los niños, niñas, adolescentes, las familias y la comunidad.

### **Valores**

- Compromiso
- Responsabilidad
- Profesionalidad
- Transparencia
- Humanización
- Calidad
- Equidad

## **Información Legal**

En el año 2008 se identificó la necesidad de un Complejo Hospitalario en el cual se ubicarían 4 Hospitales Especializados de 3er. Nivel, incluyendo un Hospital para la atención Pediátrica, en el cual se brindaría atención Especializada, de Calidad y con Trato Humano a la población Infantil de la comunidad.

A raíz de esto, el día 03 de Mayo de 2013, mediante la Resolución Ministerial No. 000016, fue creado el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza – HPHM– con dependencia directa del Ministerio de Salud Pública, con el objetivo de ser un Hospital Pediátrico con las diferentes Subespecialidades infantiles, formando parte del nuevo modelo de Gestión Hospitalaria, el cual brinda autonomía de gestión tanto económica como de recursos humanos, marcando la diferencia en el área de la atención infantil.

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza es un hospital público descentralizado y de autogestión, el cual es inaugurado el 6 de diciembre del 2013, bajo las directrices del Ministerio de Salud Pública (MSP), el cual es presidido por la Ministra Dra. Altagracia Guzmán Marcelino. Este hospital es dirigido por la Dra. Noldis Naut, bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y a los servicios de salud, por parte de los niños, niñas y adolescentes, desde su nacimiento hasta los dieciocho años cumplidos, con acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

Estamos ubicados en el complejo denominado “Ciudad de la Salud Dra. Evangelina Rodríguez” conformado por los hospitales hermanos: Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar y el Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora; los cuales forman parte del compromiso del Gobierno Dominicano, presidido por el Lic. Danilo Medina para la Comunidad del Municipio de Santo Domingo Norte.

Somos un hospital comprometido con el trabajo de esta comunidad, al garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de la población infantil de Santo Domingo Norte, con los más altos estándares de calidad fundamentados en la humanización de los servicios con profesionalidad, eficiencia y eficacia, de igual manera, hemos asumido el reto de Identificar poblaciones de riesgos que pudieran ser reincidentes en la demanda de servicios, de acuerdo al perfil de riesgo. A fin de disminuir los índices de mortalidad infantil contribuyendo en gran medida a dar cumplimiento al Plan Plurianual del Sector Público 2013-2016 y la Estrategia Nacional de Desarrollo. Para garantizar dicha acción, nos acogemos a lo establecido en la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. Art. 129 del plan básico de salud el cual garantiza en forma gradual y progresiva a toda la población dominicana de una asistencia de manera integral.

## **Principales Autoridades de la Institución**

**Dra. Noldis Naut Suberví**

Directora General

**Lic. Rafael Vásquez Soto**

Subdirector Financiero

**Ing. Evelyn Amparo**

Subdirectora de Planificación

**Lic. Darwin Ovalles Morillo**

Subdirector Recursos Humanos

**Dr. Gonzalo Güémez**

Subdirector Médico

**Dra. Claribel Silfa**

Subdirectora Médico Operativa

**Lic. Abner Ramos**

Subdirector de Administrativo

## **Resumen Ejecutivo**

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza ha desarrollado un método de trabajo apegado al Plan Operativo Anual y al Plan Estratégico de la Institución donde los esfuerzos van dirigidos a cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) con estos la institución hace su aporte al gobierno central a través de los órganos rectores correspondientes al logro de los objetivos establecidos.

Para alcanzar el desarrollo institucional eje estratégico no. 1 expuestos en la END 2030. El HPHM ha llevado a cabo importantes acciones, como resultado de su primera postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, obtuvo Medalla de Plata, galardón otorgado a través del Ministerio de Administración Pública. En consonancia con el enfoque hacia la calidad con el que se encuentra comprometida la dirección general se certificó la Cocina Hospitalaria con la normas NORDON 646, “Higiene de los Alimentos. Práctica de higiene para los alimentos precocidos y cocinados utilizados en los servicios de comida para colectividades”. Durante el 2016 el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza realizó encuentros con alrededor de 43 líderes comunitarios, y aproximadamente 180 miembros de la comunidad de Santo Domingo Norte y zonas aledañas, encuentros de los que surge el Club de Madres Padres y Amigos de los Niños(as) (MAPANI), a los fines de involucrarlos los diferentes procesos de la institución, así como en la socialización de los resultados obtenidos en el desarrollo de los diferentes proyectos del hospital para con la comunidad.

El Hospital celebró en 2016 la primera Semana de la Calidad iniciativa pionera en instituciones de esta naturaleza, que permitió integrar las mejores prácticas de calidad de diferentes sectores y aumentar compromiso institucional con la mejora continua, en adición a esto llevó a cabo también la primera Semana Medioambiental, en la que se dio a conocer el primer huerto geopónico instalado en una institución hospitalaria, esto en consonancia con la responsabilidad asumida como miembro de la Red Global de Hospitales Verdes.

En el ámbito del desarrollo del recurso humano se implementó el nuevo modelo de evaluación de desempeño promovido por el MAP, para cubrir la demanda de los usuarios externos, el hospital realiza evaluaciones y contrataciones de personal calificado con eficiencia y calidad, lo que ha generado a lo largo del año 2016 un total de 124 empleos.

El eje estratégico 2 de la END procura una Sociedad con Igualdad de Derechos y Oportunidades, es por esto que en el HPHM se inicia el 01 de julio la segunda versión del Programa de Verano 2016 para 100 jóvenes de diferentes centros educativos de Santo Domingo Norte. Dichos Jóvenes fueron distribuidos en las diferentes áreas del hospital, con el fin de dar a conocer el funcionamiento de la organización. Se reestructuró el Programa Asistencia y Bienestar de los Empleados mediante el cual se beneficia a empleados brindándole ayuda y asesoría Psicológica, nutricional, legal entre otras. Además de esto se realizaron campañas de sensibilización respecto al Zika integrando los jóvenes de las escuelas para la concientización en las diferentes comunidades aledañas a la institución, sirviendo así esta labor para el programa de 60 horas de labor social.



Se inició en 2016 una jornada de capacitación en “Humanización de los Servicios de Salud”, para todo el personal de la institución, tanto en las áreas vinculadas a la salud como las administrativas y de apoyo, en ese mismo contexto de humanización se incluyó también la inclusión del almuerzo para los padres, madres y/o tutores que se encuentran con los usuarios hospitalizados.

## COMPORTAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN

### ENERO – DICIEMBRE 2016

| Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza |                  |                 |                          |                          |                                 |
|--------------------------------------|------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Producción Pública                   | Unidad de Medida | Línea Base 2015 | Producción Planeada 2016 | Producción Generada 2016 | % Avance Respecto a lo Planeado |
| Consultas Externas                   | Consultas        | 57,089          | 64,300                   | 68,753                   | 107%                            |
| Emergencias                          | Atenciones       | 37,784          | 33,700                   | 52,566                   | 156%                            |
| Hospitalizaciones                    | Ingresos         | 5,247           | 6,250                    | 8,093                    | 129%                            |
| Laboratorio                          | Pruebas          | 118,005         | 101,670                  | 132,818                  | 131%                            |
| Imágenes Diagnósticas                | Estudios         | 26,716          | 25,000                   | 27,219                   | 109%                            |
| Vacunas                              | Dosis            | 17,827          | 18,000                   | 17,103                   | 95%                             |

*Fuente: Unidad de Estadísticas Hospitalarias, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza. Noviembre 2016.*

## OTROS LOGROS

Para asegurar la calidad de la atención a los niños, niñas y adolescente del municipio se crea los Comité de Ética Asistencial, se habilitó el Servicio de Espirometría; en apoyo al diagnóstico de pacientes de Neumología y Alergología y se ampliaron los servicios de Cardiología, Endocrinología, Ortopedia, Cirugía

Pediátrica, Otorrinolaringología y Neumología; esto para garantizar la accesibilidad y la atención oportuna a los usuarios.

El HPHM ha firmado Acuerdos con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), con la finalidad de impartir programas docentes y formación para personal de salud, esta acción vinculada al Centro de Investigación en Salud Dr. Hugo Mendoza, inaugurado en 2016.

# **Resultados de la Gestión en el 2016**

## **Logros de la Gestión Humana**

Con el objetivo de proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia, la Subdirección de Recursos Humanos del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza ha desarrollado una serie de actividades en los diferentes sub sistemas que la componen.

En consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público los cuales plantean en el primer eje administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados, se han socializado con el personal el Manual de política del Hospital Dr. Pediátrico Hugo Mendoza, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), y así como políticas implementadas a partir del 2016, a partir de las necesidades identificadas para mantener un clima laboral favorable, el desarrollo de capacidades y reconocimiento a los logros en el desempeño de los colaboradores.

Se implementó el nuevo modelo de evaluación de desempeño promovido por el MAP que abarca los tres componentes: Evaluación por competencia, por logro de resultados y cumplimiento del régimen ético y disciplinario. Los mismos están pendientes para auditoría por el MAP. Se realizaron evaluaciones de expedientes para las responder a las demanda de diferentes servicios, y operaciones del hospital durante el 2016 se reclutaron un total de 238 personas, de las cuales se

seleccionaron las que cumplían con el perfil exigido para los puestos vacantes y se generaron un total de **124 nuevos empleos**.

Se realizan los registros obligatorios respetando los plazos de ley, es por esto que todo el personal de nuevo ingreso antes de pasar a ser incluido a nómina es registrado a la TSS, al igual que los reportes de enfermedad común, registros de embarazo y registros de licencia pre y post natal.

En 2016 se otorgar licencias por enfermedad común, maternidad, lactancia y riesgo laboral a 245 colaboradores, premisos por enfermedad común 112.

Se implementó una política de reconocimiento a los colaboradores por la excelencia en el desempeño de sus funciones, agregando en el 2016 una categoría de reconocimiento especial para los colaboradores que se han superado y preparado académica, técnica y profesionalmente, logrando así promociones e inclusiones en las áreas en que se han preparado, dando la oportunidad a aplicar sus conocimientos, ganar experiencia y fortalecer las destrezas, proporcionando de esta forma recursos humanos a las áreas que así lo han requerido. En este año se reestructuró el Programa de Asistencia y Bienestar de los Empleados (PABE), con el objetivo de promover el bienestar del personal del hospital donde posee los siguientes componentes:

- Asistencia Legal
- Orientación nutricional
- Manejo del estrés laboral
- Actividades deportivas
- Apoyo emocional

- Manejo de la economía familiar
- Servicios médicos
- Gestión de la diversidad laboral
- Educación continuada

Se han impartido capacitaciones demandadas por el personal del hospital, tales como: Diplomados, charlas, talleres y cursos especializados con la cooperación de las siguientes entidades: INFOTEP, Administración de Riesgos Laborales ARL, Seguro Nacional de Salud SENASA, Universidad Del Caribe (UNICARIBE), Ministerio de Administración Pública (MAP), Salud sin Daño, entre otras instituciones de formación académica.

Otros logros importante en materia de Gestión del Recurso Humano que debemos destacar esta la creación del Circulo de Desarrollo Gerencial, para el personal que ocupa puestos de liderazgo en el hospital, constituyéndose así, los siete criterios o principios de liderazgo de mayor consenso.

Se realizó en de julio 2016 la segunda versión del Programa de Verano, para 100 jóvenes de diferentes centros educativos de Santo Domingo Norte, dichos jóvenes fueron distribuidos en las diferentes áreas del hospital, con el fin de dar a conocer el funcionamiento de la organización, de manera que les permita introducirse en el ámbito laboral. Algunos de los jóvenes les fueron entregados un reconocimiento, por su gran desenvolvimiento y buen desempeño en las áreas; de esta experiencia se identificaron jóvenes que mostraron interés y desenvolvimiento, por lo que se agregaron sus hojas de vida, al banco de elegibles

para los programas de pasantías, de los cuales fue seleccionado un grupo que colabora con la Unidad de Estadísticas.

## **Gestión de la Calidad**

El HPHM, ha mantenido procurado mantenerse en un círculo de mejora continua, como resultado de su primera postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, obtuvo Medalla de Plata, galardón otorgado a través del Ministerio de Administración Pública. En consonancia con el enfoque hacia la calidad con el que se encuentra comprometida la dirección general se certificó la Cocina Hospitalaria con la normas NORDON 646, “Higiene de los Alimentos. Práctica de higiene para los alimentos precocidos y cocinados utilizados en los servicios de comida para colectividades”.

Parte importante de la mejora de los procesos es involucrar a los diferentes grupos de interés, en este sentido, durante el 2016 el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza realizó encuentros con alrededor de 43 líderes comunitarios, y aproximadamente 180 miembros de la comunidad de Santo Domingo Norte y zonas aledañas, encuentros de los que surge el Club de Madres Padres y Amigos de los Niños(as) (MAPANI), a los fines de involucrarlos los diferentes procesos de la institución, así como en la socialización de los

resultados obtenidos en el desarrollo de los diferentes proyectos del hospital para con la comunidad.

El Hospital celebró en 2016 la primera Semana de la Calidad iniciativa pionera en instituciones de esta naturaleza, que permitió integrar las mejores prácticas de calidad de diferentes sectores y aumentar compromiso institucional con la mejora continua, esta semana conto con la participación de representantes de gran importancia en temas de calidad enfocados desde las diferentes áreas de servicio y gestión, como fueron:

- Servicio Regional de Salud Metropolitano
- Ministerio de Administración Publica
- Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora
- Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar

En adición a esto llevó a cabo también la primera Semana Medioambiental, en la que se dio a conocer el primer huerto geopónico instalado en una institución hospitalaria, esto en consonancia con la responsabilidad asumida como miembro de la Red Global de Hospitales Verdes, en esta semana se realizó además el primer cine fórum medioambiental, en conjunto con la Fundación Global para el Desarrollo. En esta semana dedicada a temas relacionados a la responsabilidad social para con el medio ambiente, participaron:

- Ministerio de Medio Ambiente
- Ministerio de Agricultura



- Comisión Nacional de Energía
- Voluntariado Banreservas
- Fundación Global para el Desarrollo
- Green Love

El HPHM, ha obtenido además valoraciones positivas en las auditorías externas de control, por parte de los organismos reguladores del sector y de la información que se genera y remite a las distintas instancias.

## **Atención al Usuario:**

Implementación del nuevo sistema de control de citas, habilitación del call center del hospital, a los fines de facilitar el trámite de citas, mejorado el proceso dando respuesta más rápida a la demanda de expedientes en el área archivo y de consulta.

El área de atención al usuario además ha implementado durante el 2016 diferentes actividades de humanización en conjunto con el club de teatro del hospital, e las que han participado de forma activa y creativa en diferentes actividades dedicadas a los usuarios del hospital, involucrándose el personal en la misión conjunta de ofrecer un servicio humanizado, con calidad y calidez a los usuarios que asisten.

## **Ética y Transparencia**

Para el HPHM, el 2016 ha sido un año activo en lo que refiere a capacitación, concientización y socialización en temas de Ética y Transparencia. Estos temas abarcaron desde la divulgación del código de Ética del Hospital, así como la reestructuración y socialización de los miembros de la Comisión de Ética de la institución. Se realizaron charlas sobre conflicto de intereses para los usuarios internos y Acceso a la Información para los diferentes grupos de interés externos.

La Oficina de libre Acceso a la Información durante el 2016, en consonancia con el art.8 del decreto 130-05 que establece el libre acceso a la información pública, ha trabajado arduamente colocando las informaciones pertinentes en los diferentes canales para la transparencia.

Charla sobre Ética e integridad en el servidor público, impartida en los meses comprendidos entre agosto y noviembre, incluyendo actividades el 29 de septiembre, fecha en que se realiza una charla sobre el derecho al saber para conmemorar este día.

Otras actividades realizadas por la OAI han sido la socialización de los valores éticos de la institución, concientización a los empleados del régimen ético del servidor público.

## Uso de la Tecnología de la Información

El Marco Legal, Normativo y Políticas TIC del Gobierno Dominicano es utilizado para impulsar las TIC y el Gobierno Electrónico e incrementar los servicios ofrecidos a los ciudadanos por las diferentes instituciones del Gobierno, el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza se auxilia de estas tecnologías de la información para crear una serie de herramientas las cuales facilitan el manejo de la información y el acceso a la misma por parte de los usuarios externos a través de la OAI.

Durante el 2016 el HPHM completo los requerimientos para obtener las certificaciones en cumplimiento con las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación - NORTIC:

- **NORTIC A2-1:2013**, Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano
- **NORTIC A3-1:2014**, Norma Sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano
- **NORTIC E1-1:2014**, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales
- **NORTIC A5-1:2015**, Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano

La Gerencia de Tecnología de la Información durante este periodo ha actualizado y modificado la intranet de la institución, el gestor de conocimiento o

(MediaWiki), cuya función es almacenar todo tipo de textos y documentos de divulgación general, las políticas, procesos y manuales de cada departamento, son parte de los documentos que se pueden almacenar utilizando esta herramienta, con esto se logra la continuidad de los estándares establecidos a través del tiempo, se habilitó también un aula virtual (Moodle) para poder gestionar conocimientos continuo e impartir cursos que han mejorado el desempeño de los colaboradores y enriquecen aún más su preparación académica, los cursos impartidos en esta plataforma están orientados al área médica y el área administrativa. Todo con la finalidad de que los colaboradores puedan reforzar sus conocimientos y establecer un ambiente laboral con miras a la mejora continua, beneficiando de esta forma tanto la institución como los recursos humanos.

Dentro de los cursos impartidos podemos mencionar el “Curso de Inducción Institucional”, orientado a dar una introducción a cada nuevo colaborador que se integre a la institución. Mediante esta inducción el colaborador comprende mejor la misión, visión y valores alineándose así a las normativas institucionales, además de temas de bioseguridad, como el lavado de manos, acción simple pero muy significativa como método para la reducción de riesgos de infecciones asociadas a la atención, todo lo antes mencionado con el objetivo de que cada colaborados pueda brindar un mejor servicio a la comunidad.

En el plan estratégico del HPHM se puede ver que los sistemas de información están alineados como uno de los ejes estratégicos del mismo, esto

responde a que la información es una parte invaluable en la continuidad de una institución.

Se utiliza el intranet y el correo institucional para divulgar informaciones internas y a través del portal Web se suben informaciones generales de la institución, esta se encuentra accesibles para no videntes por medio de audios explicativos y en las capsulas de salud que son emitidas por video se puede ver el uso de subtítulos para ayudar a las personas con limitaciones auditivas.

Con el fin de evaluar los beneficios que se obtienen a través del correcto uso de las herramientas informáticas, la institución realizo un estudio de costo-efectividad con el fin de constatar las bondades de las tecnologías puestas en función en el área de Imagenología a través del sistema PACS, el cual almacena de forma digital los estudios de imágenes para ser vistos por medio de un software en los consultorios y áreas críticas como emergencia, UCI y hospitalización, lo que permite un ahorro de impresión en cuanto a placas radiológicas se refiere y una mayor rapidez al momento de visualizar el estudio de un paciente.

Puede apreciarse un correcto uso de las tecnologías en varios renglones de importancia dentro de la institución, de los cuales se hace referencia a un gestor de proyectos dentro del intranet el cual nos ayuda a finalizar y dar seguimiento de forma más ordenada a cualquier proyecto que se planifique, dentro del portal web cuenta con herramientas de interacción para la comunicación con los grupos de interés, herramientas como la sección de quejas y sugerencias, la sección de contáctenos, redes sociales Twitter y Facebook, pensadas para mantener una

comunicación de doble vía con los usuarios, el portal web está sujeto a las normativas de la (NORTIC A2 2013) las cuales establecen los reglamentos y estándares que solicita la Oficina Presidencial de Tecnologías de La Información y Comunicación (OPTIC).

## **Información Accesible (Relaciones Públicas)**

La gerencia de Comunicaciones del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, durante el 2016 se ha comprometido para mantener a los usuarios externos informados de todo los acontecimientos relevantes de la institución, para cumplir con este objetivo durante todo el año 2016 amplio la participación en los diferentes medios de comunicación del país, y se utilizaron nuevos medios y formas de difusión especialmente para el Municipio Santo Domingo Norte.

Desde el mes de Enero inició con las actividades que involucra también a la comunidad del Municipio Santo Domingo Norte, a fin de mantener a los usuarios internos y externos informados de todos los acontecimientos relevantes de la institución, para cumplir con este objetivo durante el año continuamos ampliando la participación en los diferentes medios de comunicación del país.

Se coordinaron varias entrevistas sobre el trabajo que realiza el centro de salud a través de la Dirección General en diferentes medios de comunicación.

**Escritos:**

- Periódico Hoy
- Periódico el Caribe
- Periódicos Listín Diario
- Los Remedios De Azua
- El Nuevo Diario
- El Día

**Radial:**

- Programa en vivo desde el hospital por Z101
- Entrevista en Zol 106.5
- Entrevista en z101
- Actualidad Medica

**Participación activa en programas de TV:**

- Telesistema canal 11 (El día )
- CDN CANAL 37 (50/50)
- Programas de salud 2\*3
- Tele radio América
- Canal 19
- Canal 9 (El despertador )
- Canal 23 (Día a Día)
- Canal 4 RVTD

- Canal 47 (tendencias TV)
- Canal 15 (Tele 15)
- Canal 45 (Y Entonces)
- Canal 23 (El poder de la Tarde)
- Canal 23 (Propuesta final)

También el personal médico asistió a diferentes entrevistas a través de la radio y TV.

Asimismo:

- La participación en campañas de promoción del gobierno dominicano como hospital de auto gestión.
- La participación de congresos fuera del país como la vigésima octava entrega del Congreso Internacional de Pediatría en la ciudad de Vancouver, Canadá.
- El curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud en Cartagena de Indias, Colombia. (Junio 2016).
- Firmas de acuerdos con diferentes universidades del país INTEC, UNEV.

En los doce meses del año se realizaron varias actividades en las que el departamento solicito dar cobertura radial, televisiva y escrita a través de convocatorias de prensa en cada una de ellas con notas de prensa incluidos:

- Entrega de juguetes a niños/as por el Día de Reyes.
- Acto a la bandera (Mes de la Patria) 26 Febrero
- Lanzamiento Plan Operativo Anual (POA)



- Activación Comité Emergencias Semana Santa
- Jornada de fumigación que incluyo orientaciones de prevención a diversos sectores del Municipio SDN.
- Programa de Verano 2016 (Junio –Agosto)
- Apertura de sala pre recuperación de UCI Neonatal.
- Apertura Call Center
- Semana aniversario del hospital que incluyo la III jornada científica “Tres años de experiencia Clínica de la teoría a la práctica humanizada” incluyo diversas actividades de orientaciones y recreación de los niños y niñas que visitan en centro de salud.
- Activación Comité Emergencias por la Navidad.

Hechos que también fueron divulgados en los medios de comunicación fueron los programas de sustitución esofágica realizadas por un equipo multidisciplinario que ha beneficiado a decenas de familias de escasos recursos para la intervención quirúrgica de este proceso a los niños y niñas por ingesta de químicos.

## **Manejo y Archivo de Expedientes Clínicos**

Durante el 2016, se realizaron varios benchmarking con el equipo del Archivo Clínico Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS).

En mayo, se creó una comisión, designada por la Dirección General de nuestro hospital, para realizar una visita al Hospital General de la Plaza de la Salud. La visita tuvo como objetivo conocer cómo funciona el Departamento de Archivo Clínico de esta prestigiosa institución de salud, cuál es su funcionamiento actual y su evolución.

En esta visita recibimos información detallada de las actividades que este departamento realiza para la gestión documental de los expedientes clínicos como son: proceso de recogida de historias, su clasificación, preparación, escaneo, indexado, proceso de revisión y custodia, con el objetivo de implementar las buenas prácticas de esta institución en materia archivística.

### **Visita del Archivo General de la Nación (AGN)**

El 15 de julio 2016, recibimos la visita de una comisión del AGN, con el objetivo de diseñar e implementar un plan de trabajo para la creación del Sistema Institucional de Archivo.

### **Unificación de los expedientes de odontología al record del paciente**

Dado que teníamos los expedientes de odontología en un anaquel independiente, de los expedientes de las demás especialidades, recibimos la recomendación por parte de representantes del Archivo General de Nación, de unificar los expedientes tomando como criterio base el paciente.

En agosto y septiembre agotamos un proceso de unificación de los expedientes de odontología y pediatría, de tal manera que esté de forma continua toda la información de consulta de las diferentes especialidades de un paciente.

### **Establecimiento de los Indicadores de evaluación desempeño por resultado**

En agosto se establecieron los indicadores de evaluación de desempeño por resultado, estableciendo las metas y responsabilidades que cada colaborador debe alcanzar y culminando con la firma del Formulario para Acuerdo de Desempeño por parte de cada uno de ellos.

### **Gestión e Integración de los expedientes de Psicología**

El 15 de diciembre concluyó el proceso de integración, de los expedientes clínicos de la Gerencia de Psicología, al Archivo Clínico de la institución el cual había sido iniciado a finales de octubre 2016. En este proceso recibimos un total de 3,698 expedientes, los cuales identificamos, registramos en el sistema de archivo, organizamos y archivamos.

Desde ese momento nuestro departamento se encarga de preparar, archivar, entregar y recoger las historias clínicas que son generadas y/o solicitadas, haciendo que esta gestión sea mucho más dinámica y beneficiosa para la Gerencia de Psicología.

## **Mantenimiento de Áreas y Equipos**

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y preservar el buen estado de las áreas, durante todo el año 2016 se realizaron mantenimientos preventivos (informes diarios sobre funcionamiento y reporte de situaciones que pudieran afectar la calidad del servicio que brinda la institución).

Se llevaron a cabo las siguientes acciones en las diferentes áreas que integran la base de la operatividad eficiente de los equipos y recursos del hospital:

### **Área de Potabilización:**

- Una Capacitación del personal
- Se realizó una jornada de cambio de tuberías averiadas
- Se arreglaron los inyectores de sal de potabilización por empresa externa Gil Soluciones.
- Reabastecimiento de Cloro (según los estándares establecidos para su dosificación, recipiente de 55 gls al 10 %)
- Se colocó una llave a chorro para toma de muestra en tuberías de agua purificada.
- Una Programación de los ablandadores para lavar un día de por medio.
- Mantenimientos preventivos con recorridos diarios.
- Se realizó muestreo de agua para ser enviada al Laboratorio Nacional, el análisis se evidenciaba que el agua es apta para consumo.

### **Área de Calderas:**

- Mantenimiento preventivo con recorridos diarios.
- Se realizó una solicitud de abastecimiento de combustible.
- Se realizaron 3 reparaciones a las tuberías del tanque de agua caliente.
- Se realizaron reparación de termómetro.
- Mantenimiento a la bomba de agua caliente.

### **Área Gases Médicos**

- Se arregló el drenaje del suelo con una jornada de colocación de tubos, limpieza de drenaje.
- Mantenimiento preventivo (informes diarios sobre funcionamiento y reporte de situaciones que pudieran afectar el sistema).
- Se realizaron reposiciones de termos y cilindros de oxígeno.
- Modificación de formularios de gases médicos, incluyendo el componente de retiro de portátiles y abastecimiento del mismo.

### **Área Chillers- Manejadoras (Ductos, rejillas, sistema de extracción, etc.):**

- Se instaló un motor de extracción en el 5to nivel.
- Mantenimiento preventivo (informes diarios sobre funcionamiento y reporte de situaciones que pudieran afectar el sistema, recorridos, etc.).

- Jornadas de limpieza de las manejadoras.
- Jornadas de limpieza de los difusores de aire de pasillos y habitaciones.
- Jornadas instalación de cajas de seguridad en acrílico para termostato.
- Techado de manejadoras en la azotea.

#### **Área Eléctrica** – (Generadores, tanques de combustible, etc.):

- Estandarización de procesos – se realizaron 3 documentos con el paso a paso.
- Mantenimiento preventivo (informes diarios sobre funcionamiento y reporte de situaciones que pudieran afectar el sistema).
- Se solicitó abastecimiento de gasoil.
- Retiro de la antena de Orange de la azotea de la edificación.
- Levantamiento de materiales a utilizar en la implementación del call center, transformadores, luminarias dañadas del parqueo, y colocación lámparas de emergencia.
- Se realizó el cambio de main breaker del área administrativa.
- Instalaciones eléctricas de 3 movilizaciones de cubículo del área administrativa.
- Revisión del sistema de UPS de los quirófanos.
- Instalación de nuevas luces RGB de la fachada.
- Reparación de lona asfáltica en caseta de generadores.

### **Área Electromedicina:**

- Jornadas Mantenimientos preventivos (Calibración del sensor de oxígeno y flujo, instalación de circuito, verificación de sondas de temperatura de evaporador, limpieza de tacómetro, calibración de balanzas etc.)
- Recorridos diarios, programación por día.
- Unidades de odontología, mantenimientos preventivos los viernes. (los eyectores)
- Actualización de formularios, el de entrega de equipos.

Además de esto para garantizar la eficiencia en la gestión de los equipos, se así como mantener la calidad de la infraestructura durante el 2016:

- Se instalaron purificadores de aire de ozono
- Se está apoyando el proceso de entrega de los materiales reciclados, se han entregado 2 viajes de cartones.
- Gestión de capacitaciones para todo el personal.
- Elaboración propuesta para uniformes del área.
- Recepción de mercancía en almacén
- Se han realizado más de 14 movilizaciones de áreas y equipos.
- Se realizaron 4 propuestas de diseño y readecuaciones

## Gestión Financiera

Durante el 2016 le subdirección financiera ha mantenido estándares para cumplir con el objetivo estratégico para lograr la sustentabilidad financiera, además de ofrecer a la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las documentaciones que deben ser cargadas al portal de transparencia.

| Plan Anual de Compras |        |        |            |                                                                            |                                                           |
|-----------------------|--------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Tipo                  | Objeto | Cuenta | Sub-Cuenta | Auxiliar                                                                   |                                                           |
| 2                     |        |        |            |                                                                            |                                                           |
|                       |        |        |            | Gastos                                                                     | Actividad                                                 |
|                       |        |        |            |                                                                            | Monto                                                     |
| 2                     | 2      |        |            | Contratación de Servicios                                                  |                                                           |
| 2                     | 2      | 2      |            | Publicidad, Impresión y Encuadernación                                     |                                                           |
| 2                     | 2      | 2      | 1          | Publicidad y propaganda                                                    | Pago para realización 186,000.00                          |
| 2                     | 2      | 2      | 2          | Impresión y encuadernación                                                 | Pago para realización 50,000.00                           |
| 2                     | 2      | 4      |            | Transporte y Almacenaje                                                    |                                                           |
| 2                     | 2      | 4      | 1          | Pasajes                                                                    | pago de pasajes 43,000.00                                 |
| 2                     | 2      | 5      |            | Alquileres y Rentas                                                        |                                                           |
| 2                     | 2      | 5      | 3          | Alquileres de maquinarias y equipos                                        | Alquiler 2,411,000.00                                     |
| 2                     | 2      | 7      |            | Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales |                                                           |
| 2                     | 2      | 7      | 1          | Contratación de Obras Menores                                              |                                                           |
| 2                     | 2      | 7      | 1 02       | Servicios especiales de mantenimiento y reparación                         | Reparación y Mantenimiento 707,000.00                     |
| 2                     | 2      | 7      | 1 04       | Mantenimiento y reparación de obras civiles en instalaciones varias        | Reparación y Mantenimiento 2,279,000.00                   |
| 2                     | 2      | 7      | 2          | Mantenimiento y reparación de maquinarias y equipos                        |                                                           |
| 2                     | 2      | 7      | 2 04       | Mantenimiento y reparación de equipos sanitarios y de laboratorio          | Reparación y Mantenimiento 365,000.00                     |
| 2                     | 2      | 7      | 2 05       | Mantenimiento y reparación de equipos de comunicación                      | Reparación y Mantenimiento 416,000.00                     |
| 2                     | 2      | 7      | 2 06       | Mantenimiento y reparación de equipos de transporte, tracción y elevación  | Reparación y Mantenimiento 255,000.00                     |
| 2                     | 2      | 8      |            | Otros Servicios No Personales                                              |                                                           |
| 2                     | 2      | 8      | 5 01       | Fumigación                                                                 | Fumigación 5,414,000.00                                   |
| 2                     | 2      | 8      | 5 03       | Limpeza e higiene                                                          | Limpeza e higiene 5,333,000.00                            |
| 2                     | 2      | 8      | 6          | Organización de eventos y festividades                                     | Organización de eventos y festividades                    |
| 2                     | 2      | 8      | 6 01       | Eventos generales                                                          | Eventos generales 595,000.00                              |
| 2                     | 2      | 8      | 6 02       | Festividades                                                               | Festividades 99,000.00                                    |
| 2                     | 2      | 8      | 7          | Servicios Técnicos y Profesionales                                         | Servicios Técnicos y Profesionales 2,690,000.00           |
| 2                     | 3      |        |            | <b>Materiales y Suministros</b>                                            |                                                           |
| 2                     | 3      | 1      |            | <b>Alimentos y Productos Agroforestales</b>                                |                                                           |
| 2                     | 3      | 1      | 1 01       | Alimentos y bebidas para personas                                          | Compra de Alimentos 5,500,000.00                          |
| 2                     | 3      | 2      |            | <b>Textiles y Vestuarios</b>                                               |                                                           |
| 2                     | 3      | 2      | 1          | Hilados y telas                                                            | Compra de Telas e Hilos 256,000.00                        |
| 2                     | 3      | 2      | 2          | Acabados textiles                                                          | Compra de Acabados Textiles 154,000.00                    |
| 2                     | 3      | 2      | 3          | Prendas de vestir                                                          | Compra de Prendas de Vestir 230,000.00                    |
| 2                     | 3      | 3      |            | <b>Productos de Papel, Carton e Impresos</b>                               |                                                           |
| 2                     | 3      | 3      | 1          | Papel de escritorio                                                        | Compra de Papel 900,000.00                                |
| 2                     | 3      | 3      | 2          | Productos de papel y cartón                                                | Compra de Papel y carton 2,563,000.00                     |
| 2                     | 3      | 3      | 3          | Productos de artes gráficas                                                | Productos de artes gráficas 3,267,000.00                  |
| 2                     | 3      | 3      | 4          | Libros, revistas y periódicos                                              | Compra de Libros, revistas y periódicos 5,000.00          |
| 2                     | 3      | 4      |            | <b>Productos Farmaceuticos</b>                                             |                                                           |
| 2                     | 3      | 4      | 1          | Productos medicinales para uso humano                                      | Compra de Medicinas 39,000,000.00                         |
| 2                     | 3      | 6      |            | <b>Productos de Minerales, Metalicos y No Metalicos</b>                    |                                                           |
| 2                     | 3      | 6      | 1 01       | Productos de cemento                                                       | Compra de cementos 57,000.00                              |
| 2                     | 3      | 7      |            | <b>Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos</b>             |                                                           |
| 2                     | 3      | 7      | 1          | Combustibles y lubricantes                                                 |                                                           |
| 2                     | 3      | 7      | 1 01       | Gasolina                                                                   | Compra de Gasolina 1,800,000.00                           |
| 2                     | 3      | 7      | 1 02       | Gasoil                                                                     | Compra de Gasoil 2,310,000.00                             |
| 2                     | 3      | 7      | 1 04       | Gas GLP                                                                    | Compra de GLP 763,000.00                                  |
| 2                     | 3      | 7      | 2          | Productos químicos y conexos                                               |                                                           |
| 2                     | 3      | 7      | 2 03       | Productos Químicos de uso Personal                                         | Compra de Productos Químicos de uso Personal 2,815,000.00 |
| 2                     | 3      | 7      | 2 05       | Insecticidas, Fumigantes y Otros                                           | Compra de Insecticidas, Fumigantes y Otros 9,000.00       |
| 2                     | 3      | 9      |            | <b>Productos y Utiles Varios</b>                                           |                                                           |
| 2                     | 3      | 9      | 2          | Utiles de escritorio, oficina informática y de enseñanza                   | Compra de utiles 500,000.00                               |
| 2                     | 3      | 9      | 3          | Utiles menores médico quirurgicos                                          | Compra de utiles quirurgicos 1,500,000.00                 |
| 2                     | 3      | 9      | 5          | Utiles de cocina y comedor                                                 | compra de comida 25,000.00                                |
| 2                     | 3      | 9      | 6          | Productos eléctricos y afines                                              | compra de electricos 500,000.00                           |
| 2                     | 3      | 9      | 9          | Productos y útiles varios n.i.p.                                           | Compra de productos varios p 2,000,000.00                 |
| 2                     | 6      |        |            | <b>Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles</b>                             |                                                           |
| 2                     | 6      | 1      |            | <b>Mobiliario Y Equipo</b>                                                 |                                                           |
| 2                     | 6      | 1      | 1          | Muebles de oficina y estantería                                            | Compra de mobiliario 1,500,000.00                         |
| 2                     | 6      | 1      | 3          | Equipo de Computos                                                         | comega de electricos 900,000.00                           |
| 2                     | 6      | 1      | 4          | Electrodomésticos                                                          | comela de electricos 200,000.00                           |
| 2                     | 6      | 1      | 9          | Otros mobiliarios y equipos no identificados precedentemente               | 75,000.00                                                 |



|                          |   |   |   |                                                                          |                            |                       |
|--------------------------|---|---|---|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| 2                        | 6 | 2 |   | <b>Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo</b>                        |                            |                       |
| 2                        | 6 | 2 | 1 | Equipos y aparatos audiovisuales                                         | comega de electricos       | 17,000.00             |
| 2                        | 6 | 2 | 3 | Cámaras fotográficas y de video                                          | compra fotográficas comida | 700,000.00            |
| 2                        | 6 | 3 |   | <b>Equipo e Instrumental, Científico Y Laboratorio</b>                   |                            |                       |
| 2                        | 6 | 3 | 1 | Equipo médico y de laboratorio                                           | Compra de equipo de        | 3,000,000.00          |
| 2                        | 6 | 3 | 2 | Instrumental médico y de laboratorio                                     | Compra de instrumental de  | 10,000,000.00         |
| 2                        | 6 | 4 |   | <b>Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación</b>            |                            |                       |
| 2                        | 6 | 4 | 1 | Automóviles y camiones                                                   | Compra de automóviles      | 1,800,000.00          |
| 2                        | 6 | 5 |   | <b>Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas</b>                          |                            |                       |
| 2                        | 6 | 5 | 4 | Sistemas de aire acondicionado, calefacción y refrigeración industrial y | Compra de sistema aire     | 500,000.00            |
| 2                        | 6 | 5 | 5 | Equipo de comunicación, telecomunicaciones y señalamiento                | Compra Equipo Comunicación | 100,000.00            |
| 2                        | 6 | 5 | 6 | Equipo de generación eléctrica, aparatos y accesorios eléctricos         | Compra de equipo           | 200,000.00            |
| 2                        | 6 | 5 | 8 | Otros equipos                                                            | comota de electricos       | 1,000.00              |
| 2                        | 6 | 8 |   | <b>Bienes Intangibles</b>                                                | combia de electricos       |                       |
| 2                        | 6 | 8 | 6 | Marcas y patentes                                                        | commaa de electricos       | 2,000.00              |
| <b>Total Distribuido</b> |   |   |   |                                                                          |                            | <b>103,992,000.00</b> |

## Recaudaciones Por ventas de Servicios de Salud y Otros.

A continuación se presenta un comparativo hasta desde el 2014 hasta 2016, respecto a las recaudaciones a través de los diferentes servicios con que cuenta el hospital para recaudar recursos y autogestionar parte de su operatividad.

| Tipo de Ingreso              | 2014                 | 2015                 | 2016                 |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Senasa Contributivo          | 4,094,318.01         | 9,458,315.88         | 10,569,297.92        |
| Senasa Subsidiado            | 13,727,429.34        | 51,981,741.88        | 55,453,367.88        |
| Otros ingresos por servicios | 15,069,237.38        | 33,372,493.07        | 49,614,047.33        |
| <b>Total Recaudaciones</b>   | <b>32,890,984.73</b> | <b>94,812,550.83</b> | <b>115,636,713.1</b> |

En el siguiente cuadro se detalla por mes los ingresos por venta de servicios según su tipo.

| Mes          | Monto Venta de Servicios ARS SENASA SUBSIDIADO | Monto Venta de Servicios ARS SENASA CONTRIBUTIVO | Monto Venta de Servicios ARS PRIVADA | Otros ingresos       | Total                 |
|--------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Enero        | 4,585,459.60                                   | 6,421.47                                         | 1,118,249.60                         | 1,651,109.00         | 7,361,239.67          |
| Febrero      | 3,524,969.44                                   | 890,697.28                                       | 3,371,814.27                         | 1,405,657.38         | 9,193,138.37          |
| Marzo        | 8,949,827.70                                   | 725,308.61                                       | 2,900,185.00                         | 1,336,686.68         | 13,912,007.99         |
| Abril        | 5,009,079.48                                   | 2,313,027.53                                     | 3,943,471.47                         | 1,210,187.00         | 12,475,765.48         |
| Mayo         | 4,861,733.31                                   | 962,195.29                                       | 4,118,268.38                         | 1,426,693.99         | 11,368,890.97         |
| Junio        | 4,883,607.73                                   | 796,364.65                                       | 4,922,452.34                         | 1,303,272.39         | 11,905,697.11         |
| Julio        | 4,948,915.10                                   | 852,046.79                                       | 3,962,254.62                         | 1,410,954.00         | 11,174,170.51         |
| Agosto       | 6,439,113.69                                   | 1,051,360.27                                     | 4,577,998.61                         | 1,603,506.69         | 13,671,979.26         |
| Septiembre   | 5,541,470.31                                   | 1,730,015.93                                     | 3,367,610.31                         | 1,309,141.25         | 11,948,237.80         |
| Octubre      | 6,709,191.52                                   | 1,241,860.10                                     | 3,294,728.35                         | 1,379,806.00         | 12,625,585.97         |
| <b>Total</b> | <b>55,453,367.88</b>                           | <b>10,569,297.92</b>                             | <b>35,577,032.95</b>                 | <b>14,037,014.38</b> | <b>115,636,713.13</b> |

## Gasto en Nómina

Se presentan los gastos en nómina, clasificado en nómina general así como en la complementaria:

| Mes          | Nómina                |                      | Total                 |
|--------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
|              | Nómina General        | Complementaria       |                       |
| Enero        | 22,863,915.09         | 2,152,973.23         | 25,016,888.32         |
| Febrero      | 22,870,680.67         | 2,258,607.95         | 25,129,288.62         |
| Marzo        | 22,861,590.38         | 2,452,913.91         | 25,314,504.29         |
| Abril        | 22,870,899.76         | 2,403,557.84         | 25,274,457.60         |
| Mayo         | 22,864,125.17         | 2,398,870.48         | 25,262,995.65         |
| Junio        | 22,756,597.23         | 2,519,311.44         | 25,275,908.67         |
| Julio        | 22,867,696.36         | 2,027,059.17         | 24,894,755.53         |
| Agosto       | 22,877,251.31         | 1,662,212.62         | 24,539,463.93         |
| Septiembre   | 22,876,643.65         | 1,393,023.98         | 24,269,667.63         |
| Octubre      | 22,864,082.80         | 1,562,338.86         | 24,426,421.66         |
| Noviembre    | 22,870,483.63         | 1,744,173.76         | 24,614,657.39         |
| Diciembre    | 23,127,951.95         | 1,558,706.28         | 24,686,658.23         |
| <b>Total</b> | <b>274,571,918.00</b> | <b>24,133,749.52</b> | <b>298,705,667.52</b> |

## Controles Epidemiológicos

El objetivo de la Gerencia de Epidemiología, se encarga de dar apoyo a las a las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas del hospital, proporcionando asesoría técnica en el control y la prevención de infecciones. También tiene una función de soporte para la gestión hospitalaria en base a criterios científicos y técnicos; ya que la información epidemiológica es una herramienta

imprescindible para la planificación y administración eficiente y con calidad de los servicios de salud.

### **Actividades realizadas.**

#### **En la sección de la gerencia:**

- Se reforzaron las medidas de bioseguridad dentro del hospital, logrando acuerdos con el ayuntamiento y la empresa privada de recolección de desechos infecciosos para la recogida periódica de la basura.
- Se canalizó la donación de los materiales e insumos vencidos en beneficio de la Universidad Nacional Evangélica para fines académicos.
- Se concluyó la elaboración de los protocolos de aislamiento para enfermedades infectocontagiosas.
- Se diseñó y se ejecutó un plan para el manejo de la unidad de dengue del hospital.
- Mediante la unidad de salud ocupacional se realizaron evaluaciones de riesgo laboral al personal que labora en el hospital.
- Se diseñó un flujograma que contiene un árbol de decisiones para el manejo interno de las gerencias médicas.
- Se realizó la campaña: “manos limpias salvan vidas”, dirigida a reducir las infecciones asociadas a la atención.
- Se organizaron dos talleres de redacción científica, para mejorar la capacidad de los profesionales de la salud en la producción científica.

- Se planificó y ejecutó el componente científico en el marco del tercer aniversario del hospital.
- Diseño de una ficha de vigilancia epidemiológica de casos febriles.
- Se logró el reconocimiento del Comité de Ética del Hospital como apto para realizar investigación en seres humanos por parte del Instituto Nacional de Salud de Estados Unidos de América.
- Se modificó el perfil de puesto para gerente de epidemiología, ayudante de epidemiología y enfermera de vigilancia.
- Se elaboró el protocolo de acción ante emergencias causadas por epidemias.
- Se diseñaron los protocolos para el manejo adecuado de los estudios de imagen.
- Se elaboró el boletín epidemiológico de semana santa 2016.
- Se asumieron los preparativos del comité hospitalario de emergencias y desastres en el operativo de navidad 2016.
- Se canalizó la gestión y administración oportuna de más de 15 pacientes con necesidad de terapia de inmunoglobulina mediante el programa de medicamentos de alto costo.
- Se modificaron los métodos, técnicas y procedimientos actuales para el manejo de las encuestas intrahospitalarias con el ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ahorrando dinero y tiempo al hospital.
- Se realizó el plan operativo para la preparación y respuesta ante la infección por virus Zika.

- La gerencia de epidemiología fue reconocida por la dirección municipal de salud del área 3 por su buen desempeño durante el año 2016.
- Se impartieron talleres de control de infecciones asociadas a la atención en personal de limpieza, cocina y mantenimiento.
- Se creó el programa de “hospital conectado”.
- Se introdujo la plantilla de descripción de brotes.
- Fuimos los primeros en notificar a la Dirección General de Epidemiología los brotes de cólera e infección respiratoria aguda grave en la comunidad.
- Coordinación y ejecución del plan de las 60 horas de labor social con los estudiantes de bachillerato de la comunidad, donde se destruyeron más de 600 criaderos de mosquitos y se dieron charlas de prevención y control de enfermedades transmitidas por vectores.
- Se organizaron dos campañas de vacunación intrahospitalaria para los colaboradores internos, con la finalidad de aplicar protección específica para difteria, tétanos, hepatitis B e influenza.
- Se prestó asistencia técnica-epidemiológica a la Dirección General del Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia para el manejo del Síndrome de Guillain-Barré.
- Se gestionó un rotafolio para el área de laboratorio, con la finalidad de que se aplique la pre y pos consejería en pruebas de VIH.
- Reorganización del formato de entrega de guardia.

### **En la sección de vacunación:**

- Se inició el esquema de aplicación del polio inyectado.
- Durante la primera mitad del año se captaron un total de 825 usuarios nuevos.

### **Dosis de vacunas aplicadas**

| Total Dosis de Vacunas Aplicadas |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Enero 2014 - Noviembre 2016      |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Ene-<br>Mar'14                   | Abr-<br>Jun'14 | Jul-<br>Sep'14 | Oct-<br>Dic'14 | Ene-<br>Mar'15 | Abr-<br>Jun'15 | Jul-<br>Sep'15 | Oct-<br>Dic'15 | Ene-<br>Mar'16 | Abr-<br>Jun'16 | Jul-<br>Sep'16 | Oct-<br>Nov'16 | Total<br>General |
| 914                              | 2,483          | 2,580          | 3,235          | 4,845          | 3,676          | 4,055          | 5,251          | 4,976          | 4,567          | 4,670          | 2,890          | 44,142           |

### **Otras actividades que llevó a cabo la Gerencia de Epidemiología**

Encuentros con los colaboradores de las Gerencias de Atención al Usuario, cuidados intensivos pediátricos, enfermería, terapia intensiva neonatal, y patología. Socialización de las guías de atención en el manejo del dengue, discusión de los casos de mortalidad hospitalaria.

Se diseñaron las encuestas de satisfacción y trato humanizado para personal médico y de atención al usuarios los fines de monitorear la percepción de los usuarios respecto a este atributo de calidad.

### **Enseñanza e investigación**

Se firmaron convenios de cooperación académica y de investigación con los siguientes centros educativos:

- Universidad Autónoma de Santo Domingo - UASD
- Instituto Tecnológico de Santo Domingo - INTEC
- Universidad Nacional Evangélica - UNEV
- Grupo San Valero (España)

Se incorporó el primer grupo de internos de pediatría de la UASD, con una cohorte de 23 estudiantes, culminando exitosamente el programa en nuestro centro con críticas positivas.

El hospital participó en la convocatoria de grants de la Unión Europea – ERANET-LAC, junto a Alemania, Portugal, Brasil y España.

## **Gestión de las Áreas Médicas.**

### **UCIP**

Hasta la fecha la Unidad de Cuidados Intensivos ha atendido a 396 pacientes críticos. Durante el 2016 se ha evidenciado una disminución global de la mortalidad al disminuir de un 26% el 2015 (84 fallecimientos de 321 ingresos) hasta un 23% el año actual (91 fallecimientos de 396 pacientes), estos resultados evidencian una disminución en la mortalidad de los pacientes ingresados a las unidades de cuidados intensivos.

Entre las mejoras del record y expediente médico se han implementado la cultura de contar con las documentaciones a fines de dar un seguimiento estandarizado:

- Existencia de record médico/ evoluciones diarias y órdenes médicas informatizadas: Se tiene un registro de todas las evoluciones e indicaciones médicas de los pacientes hospitalizados de manera digital, lo cual ha permitido una mejora en la pulcritud y la obtención de un record médico

completo, no objetable (glosas) por parte de los Seguros médicos, además esto ha permitido mejor legibilidad, es más ecológico y es abordado sin necesidad de la búsqueda del record físico por nuestro personal.

- Elaboración de hojas estándar de evolución diaria: Ha permitido la sistematización de la información contenida en el expediente médico, con más información útil distribuida de manera más homogénea y concisa.
- Elaboración de formato de indicaciones médicas: Ha permitido un formato didáctico, comprensible y una división ordenada de las indicaciones médicas, además haciendo que su elaboración digital es fácil en caso de repetirse diariamente el mismo abordaje y sea guardada en la base de datos de pacientes de la unidad.
- Elaboración de formato guía para elaboración de descripción de procedimientos y de transfusiones: Ha permitido la sistematización en la descripción de procedimientos frecuentes en UCIPED.
- Elaboración de hoja de información recibida: Hoja que ha permitido la sistematización de los informes dados a familiares y evitado quejas en relación a falta de información por nuestro personal.
- Hoja de información para familiares con hijos de reciente ingreso a UCI PED: Esta hoja tiene las informaciones generales, reglamentos, horario de visita y organización de la unidad, que se entrega a cada familia responsable de los niños al momento de ingresar en la unidad.
- Elaboración de hoja de datos de intensivo diarios: Esta hoja, ha permitido el acceso a toda la información diaria del paciente colocado de manera legible y



sistematizada y de fácil lectura, constituyendo un elemento de análisis didáctico y completo. Dicha hoja se encuentra en mejora constante y se la viene digitalizando con cambios para incluir el trabajo de enfermería.

- Hoja de sistematización de diálisis peritoneal continua realizada junto con el departamento de nefrología pediátrica ha permitido una mayor claridad en el balance de pacientes con diálisis peritoneal.

En relación a la mejora de la sistematización del trabajo en la unidad se ha cuenta con una estructura:

- Introducción de libros de base de datos de información relevante en UCI-PED: Dicha información permite un acceso más rápido a información digital importante para la toma de decisiones en pacientes críticos, libros conseguidos con acuerdos y donaciones de personal médico.
- Hoja de cálculo de medicamentos de reanimación avanzada prediseñada: Facilita el acceso a dosis y necesidades de instrumentos por la edad en pacientes que hacen una parada cardio-respiratoria. Dicha hoja, junto con flujogramas de RCP antes introducidos han sido estudiados y avalados por el grupo de UCIPED del Hospital de Harvard.
- Hoja de datos estadísticos y percentiles y diagnóstico de pacientes ingresados: Permite la identificación de los pacientes, riesgo de caídas, percentiles, diagnósticos principales y fecha de ingreso de manera rápida y objetiva.
- Introducción de protocolos de procedimientos frecuentes: Ha permitido socializar y sistematizar los protocolos frecuentemente utilizados en cuidados

intensivos pediátricos, tales como la inserción de catéteres centrales, intubación endotraqueal y colocación de tubos de pecho.

- Elaboración de guía de manejo de pacientes con choque por dengue temprano e hipotenso: Esto ha permitido un abordaje más estandarizado en pacientes con dengue cuyo manejo depende de un orden y una velocidad reglamentada para una menor mortalidad.
- Elaboración de modelo para abordaje de pacientes con dengue con datos de sobrecarga severa de volumen: Ha permitido la sistematización del abordaje de pacientes con dengue y choque por dengue con síndrome compartimental abdominal, edema agudo de pulmón y falla respiratoria severa, diálisis peritoneal en dengue e indicaciones de posible sobreinfección.
- Se ha realizado la elaboración de un plan de educación continua tanto para personal médico como de enfermería mensual: Ha permitido la socialización de las guías y protocolos más importantes: habiéndose abarcado el choque por dengue, choque séptico y la ventilación mecánica por el momento y el reconocimiento de pacientes críticos por parte de enfermería.
- Charlas periódicas dadas por el personal: Se han dado charlas al personal médico acerca del abordaje moderno y de las guías nacionales para el reconocimiento de pacientes con datos de Dengue severo así mismo a los casos que presentan datos de Síndrome de Guillain-Barré, tanto a personal de pediatría como a rotantes residentes de pediatría.
- Clases de patologías y abordaje de UCI PED: Se han impartido clases semanales cumpliendo así una agenda de entrenamiento en reconocimiento y

abordaje de patologías de UCI PED a residentes rotantes de pediatría en el Hospital.

- El personal del área ha participado en diversas actividades médicas científicas y asistenciales siendo presentada como personal de nuestro hospital y de la UCIPED.
- La Gerencia de UCIP impartió en la Tercera Jornada Científica del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza la conferencia “Cuidado Crítico de Leptospirosis”.
- Talleres sobre las guías nacionales de dengue en diferentes hospitales y centros asistenciales.

En relación a la participación en las actividades del hospital, se vienen realizando:

- Interconsultas en emergencias y sala clínica de pacientes con sospecha de descompensación hemodinámica.
- Abordaje de pacientes inestables en área de emergencias con liderazgo en secuencia rápida de intubación, reanimación avanzada pediátrica y reconocimiento y tratamiento avanzado de pacientes inestables.
- Formulación de hoja de monitoreo de pacientes en sala con dengue con signos de alarma.
- Formulación de requerimientos para adecuación y creación de área de terapia intermedia para pacientes con dengue severo.

- Evaluación de requerimientos de materiales y creación de algoritmos para carros de paro en salas clínicas.
- Participación en grupo de apoyo para pacientes con familiares de reciente deceso junto con áreas de psicología y grupo relacionado.
- La unidad de Cuidados Intensivos recibió del Servicio Regional de Salud Metropolitano una donación de dos ventiladores para la unidad y aumentar la capacidad de respuesta de la misma.

## **Área de Enfermería**

Durante el 2016 la Gerencia de Enfermería, con la finalidad de mantener el control de los procesos descritos y cumplir con estándares de calidad propuestos por el Servicio Nacional de Salud y las instancias reguladoras del sector salud, ha realizado las actividades detalladas a continuación:

Participación reuniones gerenciales para el seguimiento de la planificación y los estándares establecidos, así como la asignaciones dentro de las subdivisiones del departamento.

Entrega del plan de trabajo a la Gerencia de Planificación y Recurso Humano.

Participación en programa de entrega de reyes a los niños hospitalizados, coordinado por la dirección general y la subdirección de Recursos Humano.

- Reuniones con el área de Emergencia

- Reuniones con el área hospitalización de la cuarta planta.
- Participación de todo el personal en curso “Humanizando los servicio salud”.
- Participación del personal en la jornada de conferencia “Manejo del Dolor”.
- Participación del personal en la “Semana de la Calidad del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza”, donde la gerencia tuvo una participación con el tema: “Procesos de atención de Enfermería como herramienta de calidad”.
- Rotación del personal de Enfermería por las diferentes áreas para fortalecer la equidad y el trabajo en equipo de todas las colaboradoras.
- Inclusión de nuevo personal de enfermería y avanzada para cubrir la demanda de los servicios.
- Participación en reunión con representate del MAP, para socializar los instrumentos de evaluación de desempeño.
- Participación en la elaboración del comité de farmacoterapia.
- Pacientes tallados y pesados en la consulta de Enfermería.
- Kardex actualizado y cerrado por Enfermería en el área de Hospitalización.
- Participación en conferencia sobre liderazgo transformacional.
- Conferencia sobre la ley del servidor público, TSS y seguridad social
- Participación en la carta compromiso al ciudadano del HPHM, respondiendo efectivamente a los indicadores.
- Capacitación sobre redacción y elaboración de artículos científicos.
- Elaboración de artículo pediátrico.
- Capacitación Nociones básicas para técnicos de autopsias.
- Elaboración plan operativo semana santa 2016, para el área de enfermería.

- Celebración semana de Enfermería del 9 al 12 de mayo 2016.
- Reunión con el área de quirófano, para dar seguimiento a los procesos.
- Participación en la XI jornada de pediatría en la investigación clínica.
- Reunión con el área de oncología para retroalimentación.
- Participación en el curso de atención a pacientes pediátricos con diabetes.
- Benchmarking con Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, para aprender buenas prácticas en el área de enfermería.
- Curso Taller Comunicación efectiva y manejo de Kardex impartido el día 7 de octubre del 2016.
- Reunión con el comité de Emergencia, en todas las ocasiones de activación del mismo durante el 2016.

En el 2016 se elaboró el artículo científico “Canalización periférica segura en pediatría”, “Capacitación Nociones básicas para técnicos de autopsias”.

En la consulta de Enfermería durante el primer cuatrimestre fueron pesados y tallados 12,526 pacientes. En el área de triage se atendieron por el personal de Enfermería 9,475 niños. Se actualizaron y cerrados 2,141 Kardex por Enfermería en el área de hospitalización en el primer cuatrimestre.

En la consulta de Enfermería durante el segundo cuatrimestre fueron pesados y tallados 15,171 pacientes.

En el área de triage se atendieron por el personal de Enfermería 12,469 niños.

Se actualizaron y cerrados 2,669 Kardex por Enfermería en el área de hospitalización en el segundo cuatrimestre.

En la consulta de Enfermería durante los meses septiembre- Noviembre fueron pesados y tallados 11,210 pacientes.

En el área de triage se atendieron por el personal de Enfermería 7,499 niños. Se actualizaron y cerrados 1,942, Kardex por Enfermería en el área de Hospitalización.

## **Cartera de Servicios**

El compromiso más importante de la gerencia de pediatría, así como de especialidades médicas, en conjunto con todo su personal a cargo es ofrecer a los usuarios los servicios con los estándares de calidad requeridos, tanto para los usuarios como para los familiares que asisten a nuestra institución.

Durante el 2016 se amplió la cartera de servicios a los fines de garantizar una mayor cobertura y accesibilidad para los usuarios, dentro de los servicios ampliados:

- Cardiología
- Endocrinología
- Ortopedia
- Cirugía Pediátrica

- Otorrinolaringología
- Neumología

Además de estas ampliaciones, se habilitó el servicio de espirometría: en apoyo al diagnóstico de pacientes de Neumología y Alergología.

Durante el 2016 se brindaron atenciones a los usuarios en las distintas áreas abarcando, en el área de consulta un total de 68,753 usuarios, atenciones en emergencia 52,566 usuarios y en el área de hospitalización se atendieron durante el 2016 un total de 8,093 usuarios.

## **Laboratorio Clínico**

El laboratorio se encuentra implementando el sistema de gestión de calidad, contamos con toda la documentación requerida por las normas nacionales para la calidad de los laboratorios clínicos de salud aprobadas, en esta etapa se solicitó la auditoría externa vía el área III para optar por la habilitación del ministerio de salud pública como un laboratorio de tercer nivel por la complejidad, certificando el Ministerio de Salud Pública que cumplimos con los requisitos de habilitación.

El Laboratorio participa en 3 diferentes PEEC (programas de evaluación externa de la calidad), en las áreas de Química clínica, Uroanálisis y Pruebas Especiales obteniendo puntuaciones sobresalientes respecto a otros participantes.



Como requisito de las Normas Nacionales para calidad de los laboratorios clínicos de salud el laboratorio cuenta con el consentimiento informado y el libro visado de DIGECITS para el reporte de todos los HIV y también contamos con una unidad de Psicología la cual les ofrece pre y post consejería a todos los pacientes que se le indique la prueba, también como parte de las exigencias de las normas de habilitación contamos con las hojas de vida de los colaboradores y el listado de vacunación.

Por otro lado, en cuanto a los indicadores de productividad trabajamos con la cantidad de estudios de laboratorio por tipo de servicios y en comparación con el año 2015 hemos superados las expectativas, ya que en el periodo comprendido enero-diciembre 2015 realizamos 119,756 pruebas y en este periodo comprendido entre enero-noviembre 2016 se han procesado 147,417 analíticas, lo que quiere decir que aumentado la cantidad de analíticas en todo el año en comparación a la estadística pasada, ya que con las incorporación de las nuevas metodologías de servicios el flujo de pacientes incremento, se habilito una nueva área para la toma de muestra de pacientes especiales y niños menores de 2 años.

## **Consideraciones Finales.**

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza durante todo el 2016 se ha enfocado en alinear su plan estratégico a los lineamientos que se desprende de los organismos rectores del sector salud, tanto el Ministerio de Salud Pública como el SNS alinearon sus políticas a la Estrategia Nacional de Desarrollo la cual establece dentro de sus objetivos el acceso a una atención integral de salud con equidad y calidad, como lo describe el Plan Estratégico de la institución 2015-2019.

La actualización de los procesos, el reforzamiento del personal con capacitaciones en Humanización, Gerencia, Proyectos, Buenas Prácticas de Higiene etc., la adquisición de equipos médicos con tecnologías de punta, la readecuaciones realizadas a la infraestructura física y la ampliación de la cartera de servicio refuerza el compromiso asumido por la Dirección General de asegurar que en la institución se brinde servicios de salud de calidad en igualdad de condiciones de todos los usuarios de la institución sin distinción de género, clase socio-económica, religión, preferencias políticas.

El camino recorrido durante estos tres años de gestión, es poco comparado con el camino que falta por recorrer en búsqueda de dar las mejores atenciones a nuestros usuarios, con calidad y calidez, reforzar el compromiso de nuestros colaboradores cada día, unidos de forma permanente para hacer que nuestra misión con la comunidad se cumpla con los altos estándares de calidad.

# **ANEXOS**

### **Medalla de Plata en la primera postulación al Premio Nacional a la Calidad**



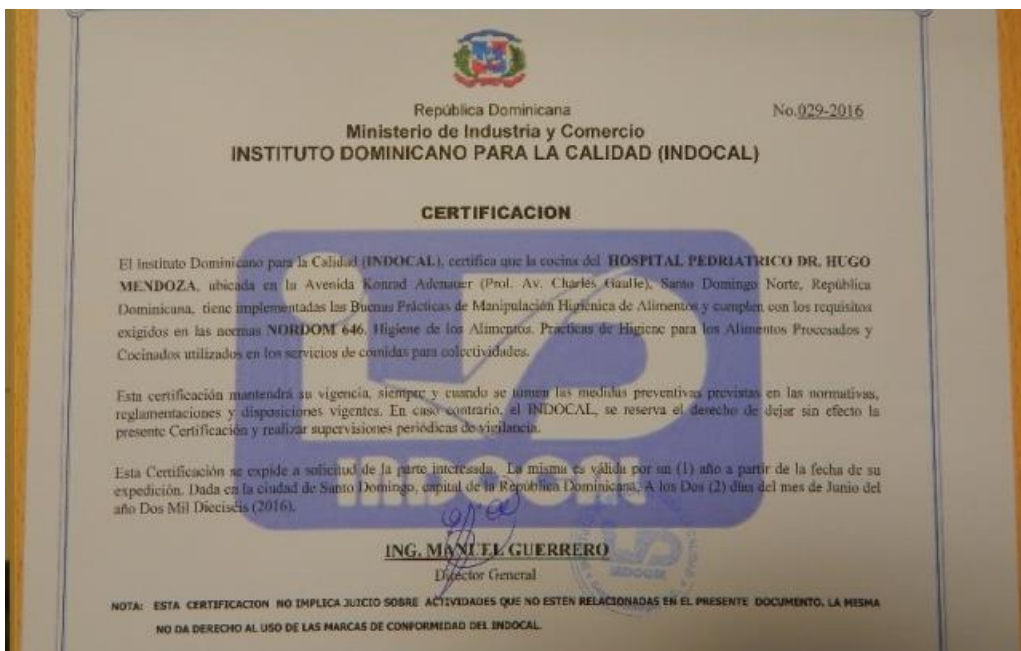
### **Reconocimiento a colaboradores destacados en celebración al Día del Trabajador**



## Semana de la Calidad Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza



## Certificación Cocina Hospitalaria NORDOM 646



## Certificaciones Normas de Tecnologías de la Información (NORTIC)



## Donación de Ventiladores por el Servicio Regional de Salud Metropolitano





## Activación Comité de Emergencias



## Firma Acuerdo Interinstitucional con INTEC



## Segunda Versión Programa de Verano 2016



## Charla sobre Libre Acceso a la Información

CHARLA SOBRE EL  
**LIBRE ACCESO  
A LA  
INFORMACIÓN**  
CON MOTIVO DEL  
**DÍA  
INTERNACIONAL  
DEL DERECHO A  
SABER**

