Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Memoria Anual
(2019-2020)

Dr. CRISTÓBAL ENCARNACION
Director General

Santo Domingo, D.N.
Noviembre 2020

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Índice

I. Resumen Ejecutivo **3**
II. Información Institucional **6**
III. Filosofía Institucional **7**
Principales Autoridades de Hospital **9**
IV. Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía: **10**
Resultados de la Gestión del Año **11**
Metas e Indicadores de Gestión **11**
Metas y Logros en los Indicadores de Salud y Productividad 11
Logros en la organización de la Subdirección para la mejora de los servicios 11
Capacitaciones realizadas en el período 12
Logros y Mejoras en Odontología 12
Aumento de la cartera de servicio en consulta: 12
REACONDICIONAMIENTO DEL BLOQUE QUIRÚRGICO 13
Metas y logros en la Gestión Administrativa **14**
1.1 CONDUCCIÓN Y COORDINACIÓN PERSONAL **19**
1.1.1 Acuerdos de Desempeño 19
1.2 REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL 20
1.2.1 Reclutamiento, selección, ingreso, desvinculación, asistencia en trámites de jubilación, pensión. (Acciones de Personal) 20
1.3 BENEFICIOS SOCIALES Y COMPENSACIONES 26
1.3.1 Incentivos 26
1.3.2 Beneficios sociales 27
1.4 CAPACITACIONES Y DESARROLLO DE PERSONAL 28
1.1.4 Inducción, formación y capacitación del personal 28
1.5 Plan de Capacitación y Formación del Personal (2019) 29
1.5.1 Capacitaciones EIS 34
1.6 DESARROLLO ORGANIZACIONAL 35
1.6.1 Evaluación Clima Organizacional 35

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

I. Resumen Ejecutivo

El Hospital Municipal Dr. Jacinto Ignacio Mañón, Antiguamente nombrado Hospital "Los Girasoles" fue inaugurado en abril del 2008, lleva su nombre por la Resolución Ministerial 0002 de fecha 16 de febrero del 2009. Se encuentra ubicado en la avenida República de Colombia, con influencia territorial de aproximadamente 13 barrios y residenciales que le circundan correspondientes a la zona del Distrito Nacional. Con una población asignada de aproximadamente 187,347, distribuidas en torno a los CPN de nuestra demarcación que son los Peralejos con 35,684, Isabela Pantoja 45,309, Los Girasoles II 50,120, y Palma Real con 56,234 de acuerdo al incremento de población de la ONE.

El centro de salud especializado de segundo de nivel de atención cuenta con servicios ambulatorios y de hospitalización cubriendo las principales necesidades de la población, en un trabajo coordinado con los Centros de Atención Primaria (CPN) de nuestra demarcación. Servicios ampliamente fortalecidos durante este año de gestión.

La Dirección del Centro a cargo del Dr. Cristóbal Encarnación, dando cumplimiento a los objetivos y metas presidenciales durante el 2019-2020, acompañados por la fiel y constante supervisión de la Gerencia de Área (GDNO) y el acompañamiento del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), ha logrado implementar un Modelo de Gestión Económico y Financiero que ha permitido reducir las brechas entre los recursos y las necesidades del centro; con la redistribución y readecuación efectiva del mismo.

Es importante destacar los avances alcanzados por el centro durante el último año, basado en la planificación y ejecución de su Plan Anual Operativo, bajo los lineamientos del Servicio Nacional de Salud y el Servicio Regional de Salud Metropolitano, con el objetivo final de mejorar los servicios de salud que recibe la población, incrementando su bienestar, satisfacción en el marco de un trato eficiente y humanizado.

Además de gestionar la comunicación efectiva y directa entre encargados mediante la inclusión de aparatos electrónicos tipo celular y compras de computadores e implementos de TIC.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

En los avances y logros de esta Gestión, a nivel administrativo podemos enumerar el saneamiento de la relación de deudas (2019-2020) concomitantemente con la negociación de deudas anteriores. Eficientización y reestructuración del Departamento de Facturación, un incremento del gasto de inversión en miras a la aplicación de los Planes de Mejoras de la calidad de la atención y habilitación de nuevos servicios. Se han obtenido la contratación cinco (16) ARS durante este 2019-2020.

Enfocados en dinamizar la carga laboral y atendiendo a las demandas de necesidad de personal fueron gestionadas la inclusión a nómina de nuevo personal de salud y administrativo para los diferentes departamentos, logrando el ingreso de un personal de Enfermería, Médico, Bioanalistas, Administrativos y Técnicos algunos con niveles gerenciales, los cuales ya han sido cargados a la nómina interna a la TSS; así mismo los pagos de los incentivos, producto del 10% de la venta de servicio correspondientes al 2019 y la primera mitad del 2020, se han entregado de manera oportuna. Pago al día de los servicios del hospital, así como los compromisos que garantizan la operatividad del centro.

En ese mismo orden, fue creada la subdirección de planificación y gestión del conocimiento, los departamentos de calidad, relaciones públicas; así como la designación de una encargada de compras y contrataciones, entre otros. También, fue instaurado el comité ejecutivo y sus reuniones semanales a los fines de dar seguimiento y coordinación de logística de proyectos.

Los remozamientos de las diferentes áreas se han ido realizando al mismo tiempo, de manera oportuna, con el cumplimiento de los Planes de Mejora en varias áreas, a saber: Salud Bucal, Objeciones Médicas y Administrativas, remozamiento y acondicionamiento de la cocina, despensa y comedor, remodelación Lobby, relocalización del área de vacunas, además de la habilitación de espacio y mobiliario para la Subdirección de Planificación y Gestión del Conocimiento.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

En los procesos de gestión nuestra administración ha dado fiel cumplimiento del 100% de las actividades cargadas al POA 2019 y 2020. Los informes de los principales controles en los indicadores como son el índice de Cesárea ha descendido a un 49.2%, el porcentaje en el Registros Electrónico de nacidos vivos es de un 91%, la tasa de Mortalidad Materna al igual que la Tasa de mortalidad infantil se mantienen en 0%. La lista de Verificación de Seguridad De la Cirugía y el porcentaje de registro electrónico de defunciones están fijos en un 100%, el índice de rotación de camas actual es de 12%; en el indicador de las ARS privadas contratadas pasamos de once (11) en el 2019 a dieciséis (16) en el 2020, de un total nacional de veinte y dos (22) para un porcentaje de 72.7% y en incremento, finalizamos con el nivel de glosas en facturación de las ARS el cual está en un 3.4% y disminuyendo.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

II. Información Institucional

El Hospital Municipal Dr. Jacinto Ignacio Mañón, conocido tradicionalmente como el Hospital "De los Girasoles", es un centro clasificado como Hospital General, de segundo nivel, ubicado en la avenida República de Colombia esquina Av. Monumental, en el sector "Los Peralejos" del Distrito Nacional; fue inaugurado en abril del 2008, sin embargo, el 16 de febrero del 2009, a través de la Resolución 0002, el Exministro de Salud Doctor Bautista Rojas Gómez nombra a este centro como Hospital Municipal "Dr. Jacinto Ignacio Mañón" en honor al prominente médico cardiólogo dominicano, que, en su época, supo dedicarse a la beneficencia pública, ampliamente reconocido por su labor por el bien común y méritos internacionales.

El HMJIM es un hospital perteneciente a la Red Pública de salud, bajo los lineamientos del Servicio Nacional de Salud (SNS), dependiente del Servicio Regional Metropolitano de Salud (SRSM), comprometidos con la comunidad, brindando un servicio cálido a la población de todos los grupos etarios que así lo ameriten, garantizando la satisfacción de sus necesidades, con adecuados estándares de calidad fundamentados en la humanización de los servicios con profesionalidad, eficiencia y eficacia, de igual manera, hemos asumido el reto de optimizar los recursos y potencializar la oferta en beneficio de los ciudadanos mejorando la salud materna, infantil, de los adolescentes, y geriátrica identificando dentro de estas las poblaciones de riesgos a fin de mejorar su condición de salud, garantizando en forma gradual y progresiva a toda la población dominicana de una asistencia integral, contribuyendo en gran medida a dar cumplimiento las estrategias asumidas por el SNS para el logro de las metas presidenciales. De aquí la creación e implementación de un sistema de atención basado en la Calidad del servicio, el cual, ha sido el soporte principal para dar respuesta y apoyo a las necesidades de los usuarios y eficientizar la cartera ofrecida por nuestra área médica.

III. Filosofía Institucional

Es Nuestra Misión

Brindar a nuestros usuarios, servicios de salud integral garantizando la eficiencia, equidad y modernización en la gestión de los servicios.

Visión

Ser un centro de salud moderno y competitivo dentro de la Red Pública, que dé respuesta oportuna a las necesidades de la población.

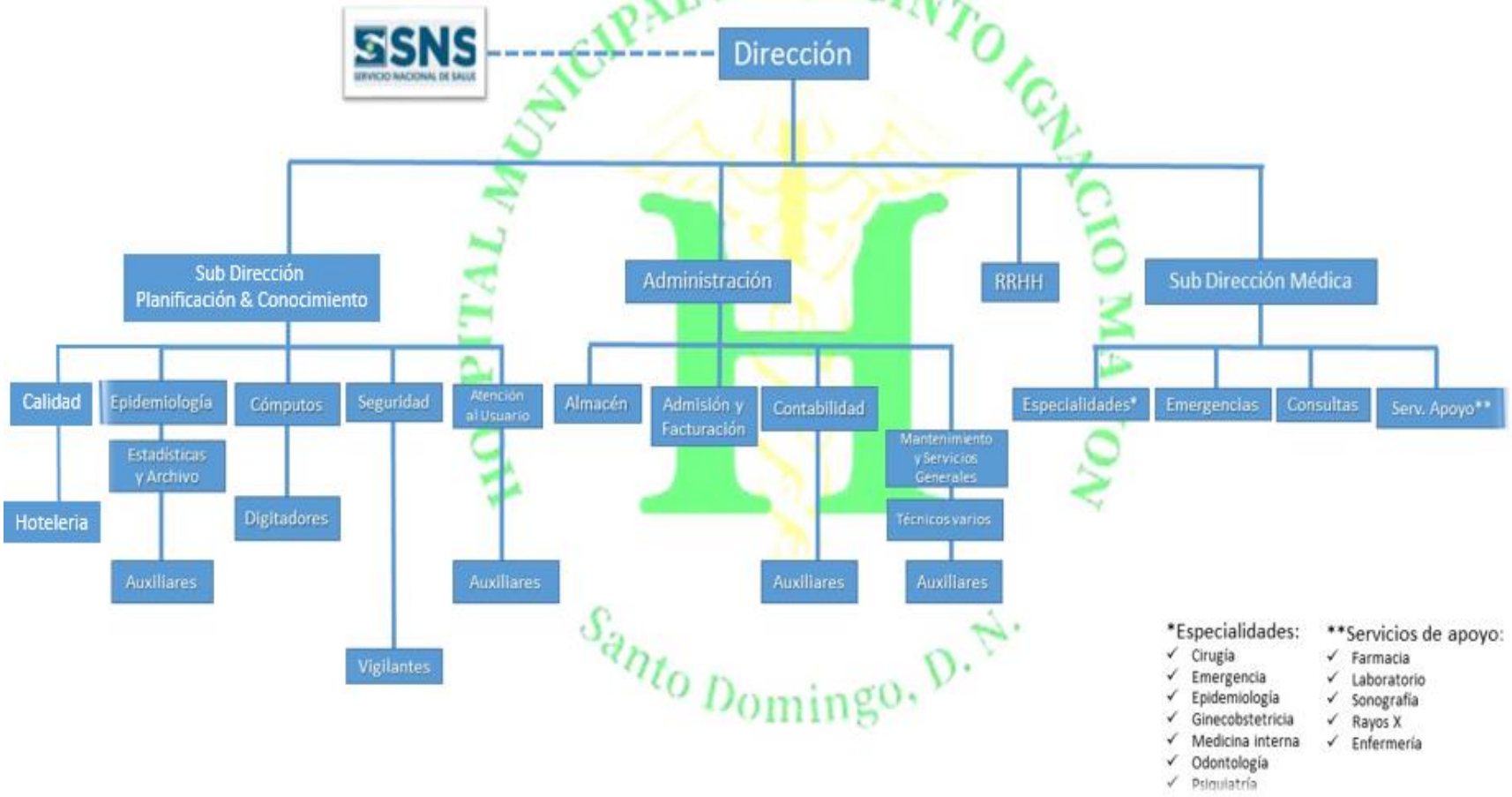
Valores

- Accesibilidad
- Humanización
- Ética
- Eficiencia
- Profesionalidad
- Innovación
- Liderazgo

En la actualidad el Hospital está bajo el modelo llamado "tradicional" o "centralizado", por lo que su Estructura Organizativa y la distribución del personal se encuentra regulada por el Servicio Nacional de Salud , teniendo como supervisor directo a la Regional de Salud 0, hoy conocida como Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), específicamente la Gerencia de Área IV (GDNO); no obstante, y de acuerdo a la carteras de servicios que ofrece, en la distribución laboral que posee el HMDJIM se pueden encontrar los cinco niveles ocupacionales descritos en el manual de "Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo" los cuales se encuentran distribuidos de acorde con el siguiente organigrama:

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano



Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Principales Autoridades de Hospital

Dr. Cristóbal Encarnación, Director General

Licda. Franchesca Isabel Herasme Tabar, Subdirectora Financiera y Admistrativa

Dra. Heidy Pérez, Subdirectora Médica

Licda. Concepción Georgina Espinal Almonte, Subdirectora de Planificación y Gestión del Conocimiento

Licda. Santa Cecilia Bello Terrero, Subdirectora Recursos Humanos

Dr. Cristóbal Jafet Encarnación, juramentado como Director General del Hospital Municipal Dr. Jacinto Mañón, el 16 de septiembre del año en curso. Es egresado como Doctor en Medicina de la facultad de Ciencias de la Salud, del Instituto Tecnológico de Santo Domingo, (INTEC), especialista en Gestión en Salud.

Licda. Franchesca Isabel Herasme Tabar, Subdirección Administrativa y Financiera del Hospital Municipal Dr. Jacinto Ignacio Mañón; es Servidora Pública de Carrera Administrativa; se graduó Magna Cum Laude de la carrera de Administración de Empresas en el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).

Dra. Heidy Luisa Pérez, Subdirectora Médica del Hospital Jacinto Mañón. Egresada de Medicina del Intec. Especialidad en Ginecología y Obstetricia del Hospital de Maternidad La Altagracia. Subespecialista en Oncología Ginecológica de La Altagracia. Curso de Cirugía Laparoscópica del Hospital Dr. Ney Arias Lora. Maestría en Docencia y Gestión Universitaria de la Universidad Católica de Santo Domingo. Diplomado en Gestión Hospitalaria avalado por Intec. Actualmente cursa una Especialidad de Gestión Hospitalaria en la Universidad de la Tercera Edad.

Licda. Concepción Georgina Espinal Almonte, Subdirectora de Planificación, egresada de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, con Especialidad en Educación Ambiental del Instituto Tecnológico de Santo Domingo, Master en Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad A Coruña de España. Ha pertenecido a instituciones de salud en puestos técnicos y gerenciales como el Hospital de la Mujer Dominicana y el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar. Actualmente es docente de grado y postgrado en varias universidades.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Licda. Santa Cecilia Bello Terrero, Subdirectora de Recursos Humanos, cargo que ostenta desde el 2008, es egresada de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, con título de Licenciada en Derecho, ha realizado Diplomados en Gestión del Talento Humano y pertenece al Colegio de Notarios de la República Dominicana.

IV. Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía:

El hospital se embarcó en el cumplimiento de las líneas estratégicas, operativas y de gestión clínica, generando la mejora en los servicios ofrecidos mediante el seguimiento a las actividades incluidas en el POA, con un nivel de cumplimiento del 95% de las actividades programadas basados en la ejecución de la planificación establecida.

Los informes de los principales controles en los indicadores como son el índice de Cesárea ha descendido a un 49.2%, el porcentaje en el Registros Electrónico de nacidos vivos es de un 91%.
Igualmente, desde el hospital se ha hecho un aporte al cumplimiento del Objetivo 3 de Desarrollo Sostenible sobre salud y Bienestar con el mantenimiento de una tasa de Mortalidad Materna al igual que la Tasa de mortalidad infantil se mantienen en 0%, dos de los indicadores más importantes del Objetivo 3.

La lista de Verificación de Seguridad De la Cirugía y el porcentaje de registro electrónico de defunciones están fijos en un 100%, el índice de rotación de camas actual es de 12%; en el indicador de las ARS privadas contratadas pasamos de once (11) a dieciséis (16) de un total nacional de veinte y dos (22) para un porcentaje de 72.7% y en incremento, finalizamos con el nivel de glosas en facturación de las ARS el cual está en un 3.4% y disminuyendo.
De igual manera, el hospital se unió al operativo de toma de muestra para identificación de pacientes con COVID-19, por mandato del Ministerio de Salud Púbica y el SNS, que el Departamento de Epidemiologia y Laboratorio Clínico asumieron desde agosto 2020 hasta la fecha, realizando más de 400 tomas de saliva, 102 tomas nasales para la identificación del COVID-19 por la técnica de PCR y 326 detecciones de inmunoglobulinas IGG e IGM por parte del laboratorio clínico del centro.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Resultados de la Gestión del Año

Metas e Indicadores de Gestión

Metas y Logros en los Indicadores de Salud y Productividad

Durante el periodo Octubre 2019-Octubre 2020, la sub dirección médica ha coordinado y gestionado actividades en beneficio de mejoras en la calidad del servicio ofrecido.

La cantidad de ciudadanos se han atendido en las diferentes áreas del hospital desde octubre 2019- octubre 2020 fueron:

Pacientes vistos por consulta: 18,264

Servicios Prestados a Mujeres: 78,881

Servicios de Imágenes: 9,703

Servicio de Laboratorio: 63,913

Procedimientos: 1,690

Nacimientos: 362

Pacientes hospitalizados: 1,289

Emergencias: 35,278

Pacientes atendidos por accidentes de tránsito: 545

Logros en la organización de la Subdirección para la mejora de los servicios

- Inauguración de la Unidad de Género en Salud
- Se creó el área de Imágenes, unificando Sonografía y Rayos x, con la Dra. Jenny Taveras como encargada.
- En dicho periodo realizamos la primera reunión del año, donde participaron todos los encargados de áreas médicas, en la cual se hizo una retroalimentación de las actividades que realiza cada uno, además se le solicito la entrega de productividad de cada área de manera regular.
- Asignación de una nueva secretaria, para dar soporte a las actividades administrativas.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Capacitaciones realizadas en el período

- Taller sobre RCP-BLS.
- Taller sobre Triage en sala de emergencia.
- Taller sobre limpieza y desinfección.
- Abordaje inicial a pacientes asintomáticos respiratorios.
- Plan de contingencia ante el COVID – 19
- Por parte de enfermería se implementaron las charlas de lactancia materna y cuidados del RN para las post parto y post cesárea en el área de internamiento.

Logros y Mejoras en Odontología

- Por segundo año consecutivo, nuestra Jefa del Servicio de Odontología, la Dra. Johanna Tapia, es galardonada en el Premio Nacional de la Odontología Pública.
- Se instalaron 4 paneles de lámparas LED al consultorio de odontología.
- Se asigna una secretaria para la consulta de odontología, la cual se encarga de recibir los pacientes, asignar los turnos, agendar las citas y del cobro. Por lo que los pacientes de odontología son recibidos directamente en el área de consulta, garantizando así, un mejor control de los mismos, a la vez se le asigna un espacio equipado cerca de la consulta de Odontología.
- El Autoclave del consultorio de odontología es reparado.

Aumento de la cartera de servicio en consulta:

- Nutrióloga de adulto con consulta los sábados
- Nefrología
- Consultas de Hematología pediátrica
- Consultas de niños sanos
- Consultas Ginecología Oncológica

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Reacondicionamiento del Bloque Quirúrgico

- Introducción de nuevas tecnologías en los procedimientos, como es el uso de Ligasure Impact.
- Realización de procedimientos Gineco-Oncológicos.
- Se aumentó la productividad en el área quirúrgica.
- Se procedió a instalar 3 aires acondicionados, uno en el área pre quirúrgica, uno en la sala de parto y uno en el área de esterilización.
- Se cambiaron las 5 camas del área pre quirúrgica
- En quirófano ingresaron 3 colaboradoras para enfermería
- Se gestionó para el departamento de enfermería la adquisición de 24 sillas plásticas, las cuales fueron distribuidas en las diferentes habitaciones del área de hospitalización.
- El índice de cesárea se ha mantenido por debajo de 45%.
- El índice de Mortalidad Materna es cero
- El índice de Mortalidad Infantil es cero
- Se implementó la realización de biopsias de mama por Tru-cut.
- En el área de emergencia se logró aumentar el número de usuarios asistidos por trimestre.
- Se conformó el comité de Morbilidad Materna Extrema
- Se disminuyó la tasa de quejas proveniente de salas de emergencia.

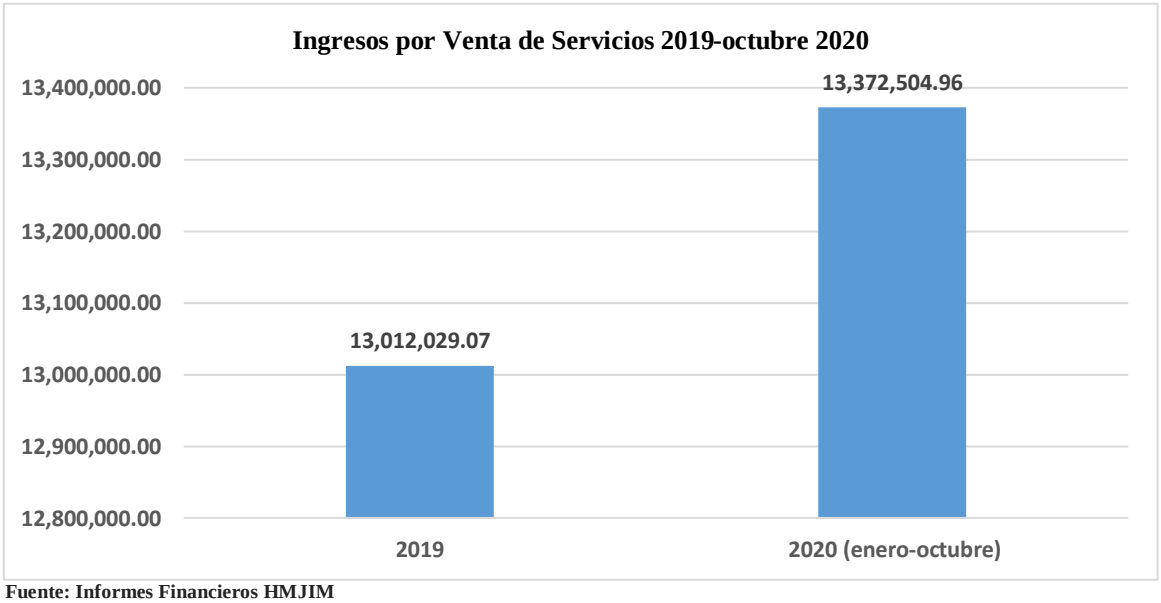
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Metas y logros en la Gestión Administrativa

La implementación de un modelo de gestión económico y financiero permitió reducir las brechas entre los recursos y las necesidades del centro; con la redistribución y readecuación efectiva del mismo. Esta estrategia dio apertura a resultados significativos tales como; el saneamiento del 56.8% de la relación de cuentas por pagar (2019-2020) mediante acuerdos de negociación de porcentajes a favor de los instrumentos de deuda, logrando una disminución de RD$ 8, 736,629.74 a RD$4, 961,770.51, de estos. Igualmente, a pesar de la situación de pandemia la relación de ingresos por venta de servicios se mantuvo en un nivel estable entre el 2019 y el 2020, aunque se esperaba un incremento para el 2020, el nivel de ingresos ha podido mantener saneadas las finanzas del hospital, tal como se muestra en las gráficas y tablas que se presentan a continuación.

Relación de Ingresos por Venta de Servicios 2019-octubre 2020 HMJIM:

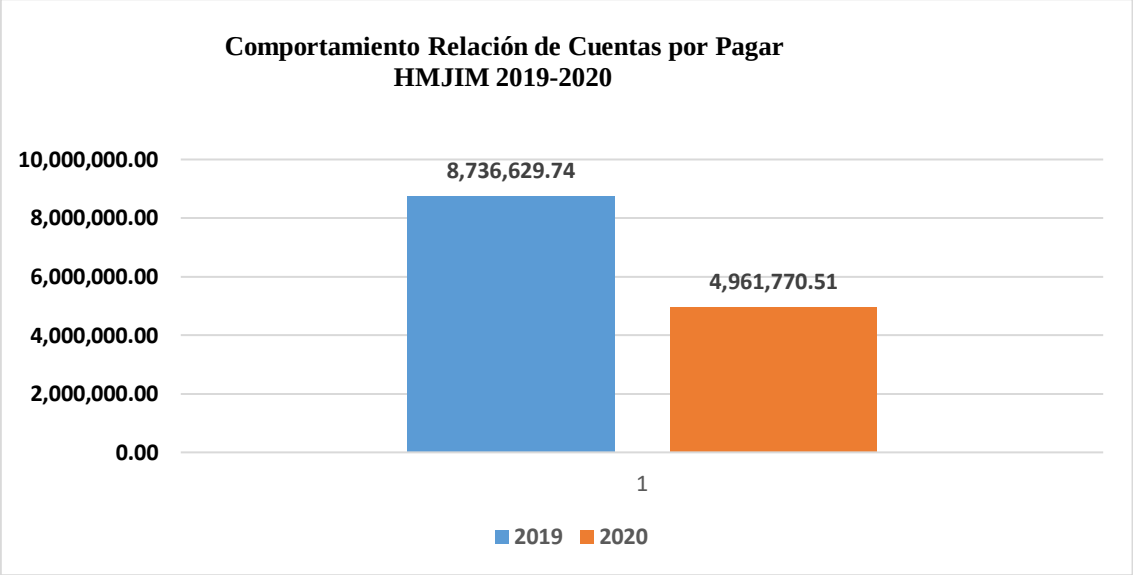
AÑO	INGRESOS RD$
INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS 2019	**13,012,029.07**
INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS 2020 (enero-octubre)	**13,372,504.96**



Fuente: Informes Financieros HMJIM

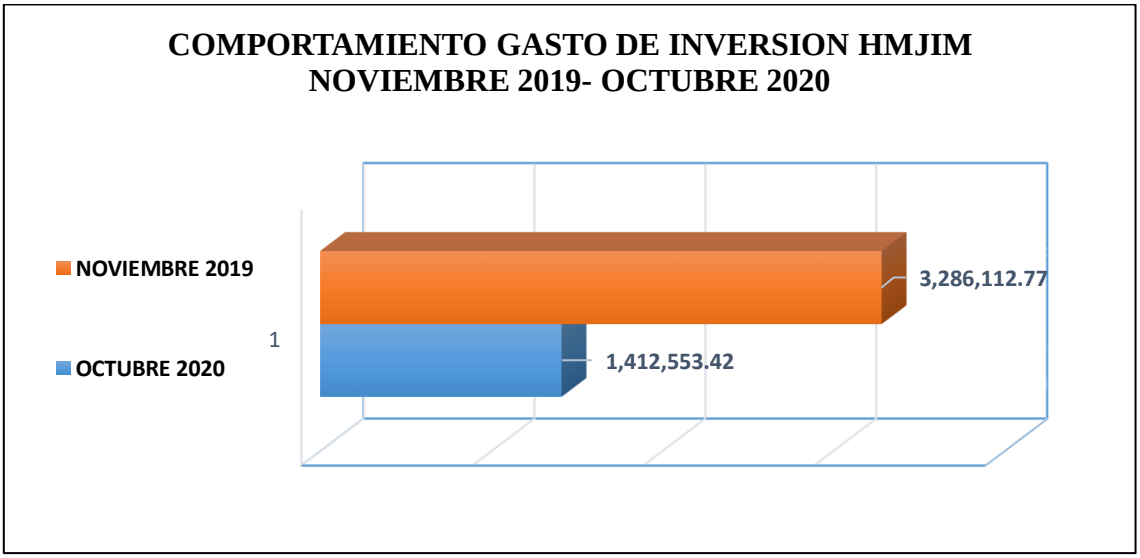
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

1. Relación de Deuda 2019-octubre 2020



Fuente: Informes Financieros HMJIM/Matriz EESS 2019-octubre 2020

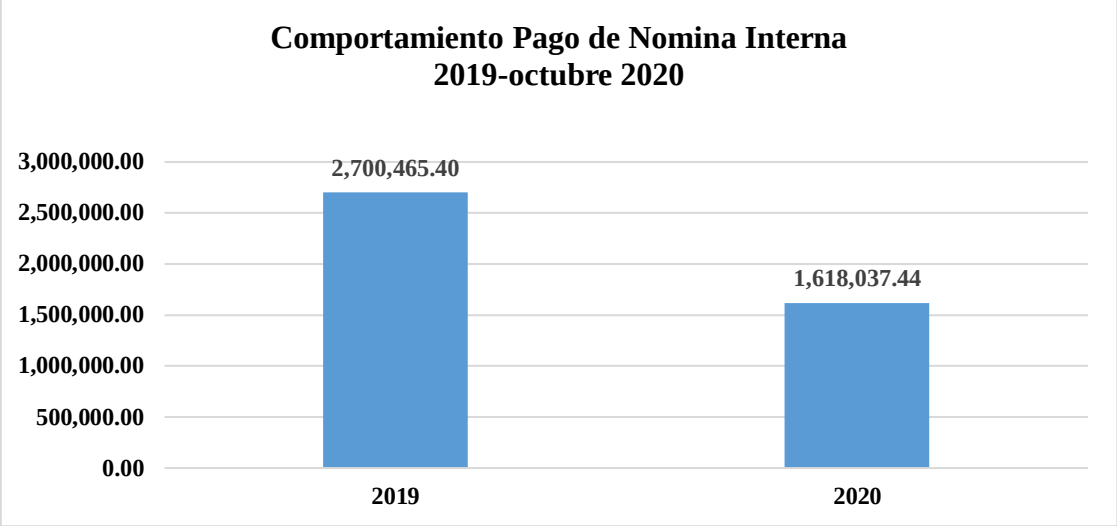
2. Relación Gasto de Inversión 2016-octubre 2020 HMJIM



Fuente: Relación de Cheques y Transferencias Cuenta de Seguridad Social Nov 2019-octubre 2020

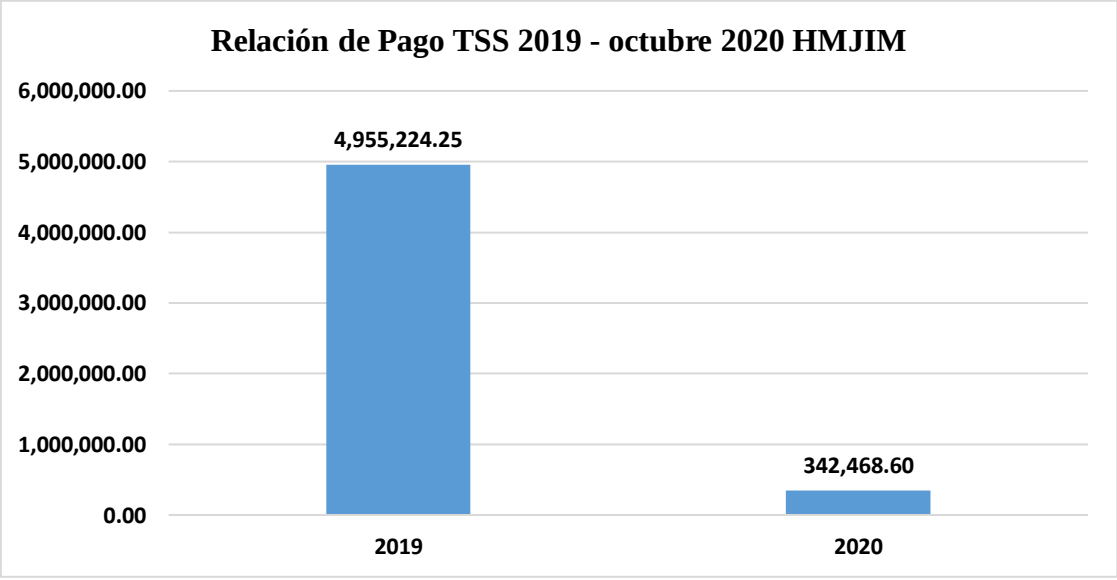
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

3. Relación de Pago de Nómina Interna 2019 - octubre 2020:



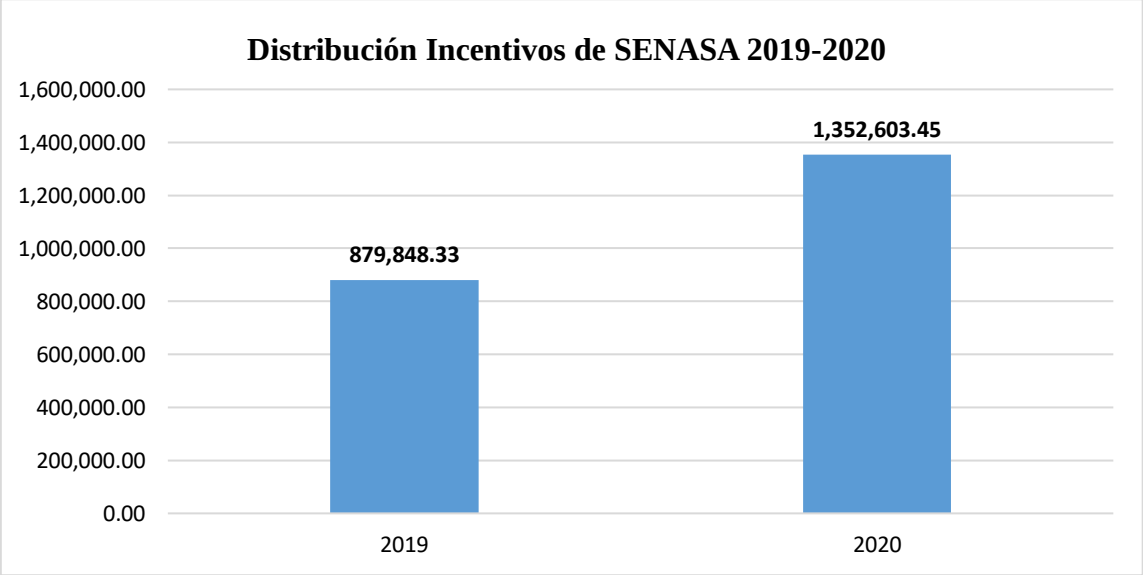
Fuente: Matriz de Nomina Interna 2016-2019 Subdirección de Recursos Humanos HMJIM.
Nota 1: Nomina Interna HMJIM, asumida por el SNS junio 2020.
Nota 2: Aumento año 2019 por aumento salarial Disposición Presidencial abril 2019.

4. Relación de Pago TSS 2019-2020 HMJIM:



Fuente: Relación de nómina interna 2019-octubre 2020, Subdirección de RRHH.

5. Comportamiento Distribución Incentivos de SENASA 2019 - octubre 2020:



Fuente: Matriz Relación de Ingresos HMJIM2016- octubre2020/Consulta de Pagos SIRS SENASA.

Logros en Recursos Humanos

Conforme a lo establecido por la Constitución y las leyes, para el buen funcionamiento del Estado se ha dispuesto de preceptos para dirigir, coordinar, evaluar y controlar a los Recursos Humanos que forman parte de la administración pública, la Ley de Función Pública (41-08) indica la existencia de las oficinas de Recursos Humanos de las entidades públicas y de manera consiguiente describe las atribuciones de esos entes. Por su parte, la Ley 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, en su segundo eje estratégico plantea en el ámbito de la salud: *Desarrollar y consolidar un sistema de capacitación continua y motivación laboral para los recursos humanos en salud, que tome en cuenta la equidad de género e incluya un mecanismo de pago por servicios prestados, con el fin de fortalecer la carrera sanitaria y elevar la calidad de los servicios.*

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

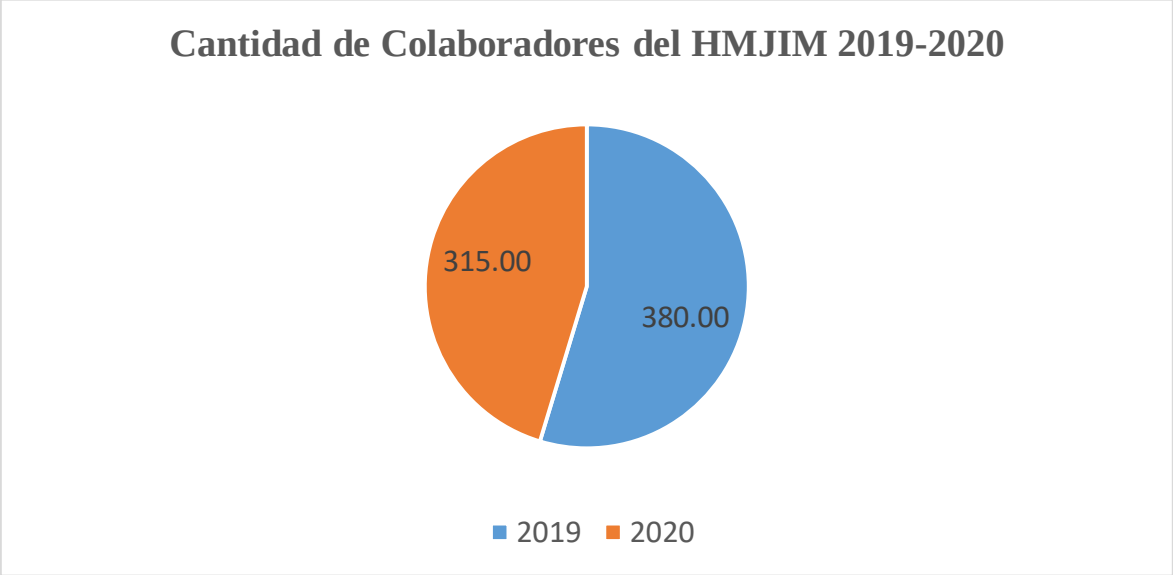
En lo concerniente al periodo 2019-2020, se han tomado en cuenta los siguientes ejes, como vía de desarrollo humano en el hospital: acuerdos de desempeño, aumento y reasignación de personal a áreas de necesidad, la coordinación entre el departamento de Recursos Humanos y las demás dependencias del hospital, para ejecutar correctamente los cambios internos y lograr el eficiente funcionamiento de la institución; de igual manera se ha establecido control de asistencia del personal, mediante el sistema de registro y control del personal, contemplándose de igual manera el horario, imprevistos y disfrute de vacaciones del todo el personal, a conformidad con los ordenamientos y las acciones dispuestas por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y demás entes jerárquicos a esta institución.

Se han canalizado diversos eventos formativos, capacitaciones para los Recursos Humanos, en sus áreas correspondientes, con la finalidad de asistirles a su desarrollo personal, y también al institucional. De conformidad con el Servicio Nacional de Salud, se han completado las plantillas de acuerdos de desempeño del personal, siendo los mismos recientemente firmados por el personal y sus supervisores inmediatos. Se han ejecutado las acciones de personal conforme al ingreso y desvinculación, por esta misma vía se ha asistido a las entidades responsables en los trámites de pensión y/o jubilación del personal de la institución.

Entre las actividades correspondientes a la conducción y coordinación de personal, se ha estado desarrollando un organigrama interdepartamental, conforme a lo establecido en el Manual de Organización y Funciones de los Hospitales, DPD-MA 008, a fin de lograr una correcta y eficiente estructura de esta subdirección que comprenda las áreas sustantivas y defina el rol a desempeñar por cada uno de los responsables de cada división.

La cantidad de colaboradores desde el 2019 hasta la fecha se puede observar en la gráfica que se presenta a continuación:

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano



1.1 CONDUCCIÓN Y COORDINACIÓN PERSONAL

1.1.1 Acuerdos de Desempeño

Para el periodo 2019-2020, los colaboradores han sido evaluados por medio de acuerdos de desempeño, la mayoría del personal, por medio de lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley de Función Pública, recibiendo cada uno la debida puntuación, la misma otorgada por su supervisor inmediato, estos acuerdos son consensuados y completados bajo el modelo dispuesto por las autoridades de jerarquía al hospital, las evaluaciones se envían para el Servicio Regional de Salud Metropolitano para fines de lugar.

Para el año 2019 fueron remitidos correctamente un 85% de los acuerdos de desempeño, que previo a la remisión fueron consensuados por cada servidor y su supervisor inmediato, a final del año 2019, estos mismos, fueron calificados.

Para el periodo enero-abril 2020 han sido aprobadas las metas de la mayoría del personal, por medio de lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley de Función Pública, recibiendo cada uno la debida puntuación, la misma otorgada por su supervisor inmediato, estos acuerdos son otorgados y completados bajo el modelo dispuesto por las autoridades de jerarquía al hospital, luego de ser acordadas las metas del personal, las plantillas descansan bajo la custodia de esta subdirección y a fin de año cuando son calificadas, se envían al Servicio Regional de Salud Metropolitano para fines de lugar.

Hay aspectos conforme a las evaluaciones de desempeño que están evolucionando para el sector salud, esos cambios han sido establecidos por el Ministerio de Administración Pública y notificados al hospital por medio del Servicio Regional de Salud Metropolitano.[1]

1.2 REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL

1.2.1 Reclutamiento, selección, ingreso, desvinculación, asistencia en trámites de jubilación, pensión. (Acciones de Personal)

Dando cumplimiento al ordenamiento que rige la función pública, esta institución y específicamente de este departamento, adicionado a la oportuna dinámica que se manifiesta en esta institución se han ejecutado más de 300 acciones de personal en el año 2018. Se han acogido las licencias médicas legítimas, los permisos, tal y como se contempla en los ordenamientos.

Todas las solicitudes y necesidades en cuanto a acciones de personal han sido satisfechas para ese periodo. En conjunto con la Dirección General, ente jerárquico de esta dependencia son tramitadas y seguidas cada una de las solicitudes que a este inciso se refiere.

Dando cumplimiento al ordenamiento que rige la función pública, esta institución y específicamente de este departamento, adicionado a la oportuna dinámica que se manifiesta en esta institución, se han ventilado un total de cincuenta y ocho (58)

[1] Consulte la **disposición RH-ED-07-01/17** del Servicio Regional de Salud Metropolitano.

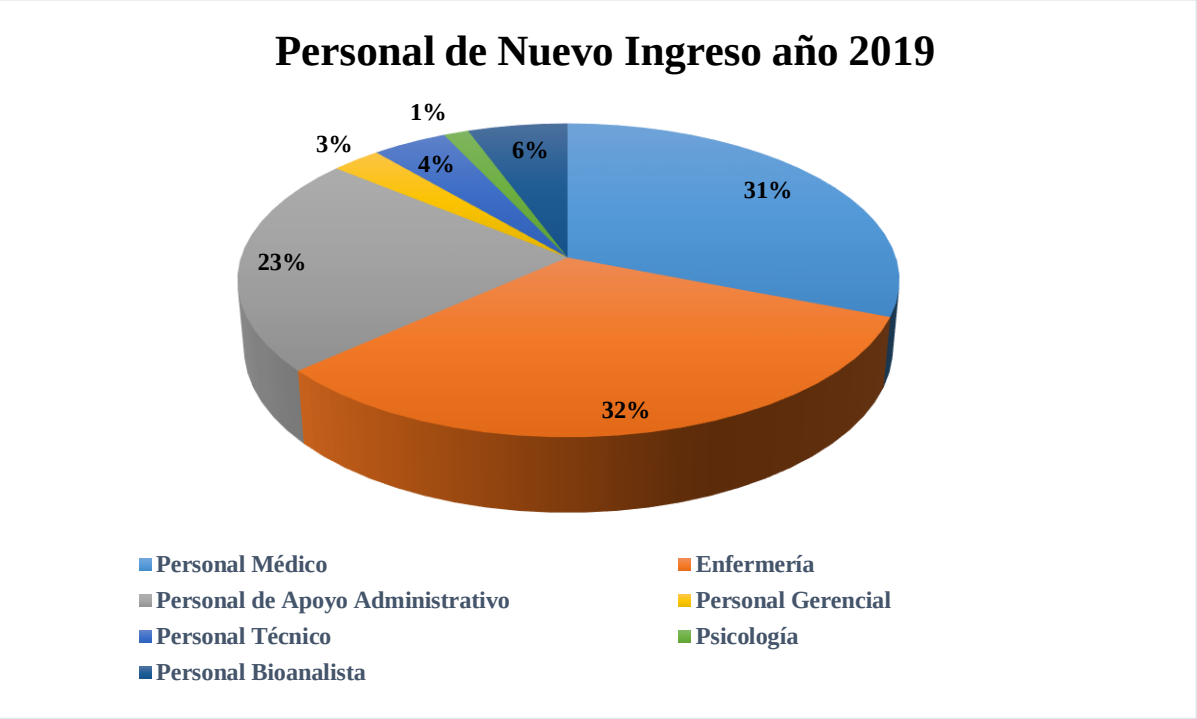
acciones de personal, en el periodo comprendido de este informe, siendo este total solo vacaciones. Se han acogido las licencias médicas legítimas, los permisos, tal y como se contempla en los ordenamientos.

Todas las solicitudes y necesidades en cuanto a acciones de personal han sido satisfechas para ese periodo. En conjunto con la Dirección General, ente jerárquico de esta dependencia son tramitadas y seguidas cada una de las solicitudes que a este aspecto se refiere.

De igual modo, han sido satisfechas al 100% las solicitudes de constancias de trabajo, pasantía y otras constancias concernientes a los Recursos Humanos.

En el año 2019, gracias al SNS y al SRSM, el incremento de las demandas de nuestros pacientes y usuarios se vieron reforzadas por la llegada de un nuevo personal en casi todas las áreas del Centro, el Hospital Municipal Dr. Jacinto I. Mañón ha recibido este año setenta y un (61) nuevos colaboradores los cuales se distribuyen en toda la planilla del Centro (ver gráfica siguiente), dichos ingresos aumentan las posibilidades de lograr el propósito por el cual todos luchamos una mejor calidad y calidez en la prestación de los servicios de salud. En la gráfica siguiente se puede observar la cantidad y el tipo de personal de nuevo ingreso en el centro.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano



La distribución de este personal es como sigue:

- Veinte y tres (23) Enfermeras (entre Auxiliares y Licenciadas),
- Veinte y dos (22) personal Médico (entre Generales y Especialistas),
- Diez y seis (16) empleados para apoyo Administrativo,
- Dos (2) de niveles Gerenciales,
- Cuatro (4) Bioanalistas,
- Tres (3) clasificados como personal técnico y una Psicóloga.

Respecto al primer semestre del año 2020, el ingreso de servidores a esta institución se adecúa al protocolo dispuesto por el Servicio Nacional de Salud y el Servicio Regional de Salud Metropolitano. Para el periodo enero-julio 2020 ha ingresado un total de cuarenta y ocho (48) nuevos empleados a la nómina del Servicio Nacional de Salud, dentro de ese número figura la asunción de la nómina interna por parte del SNS, personal reclasificado y ascendido.

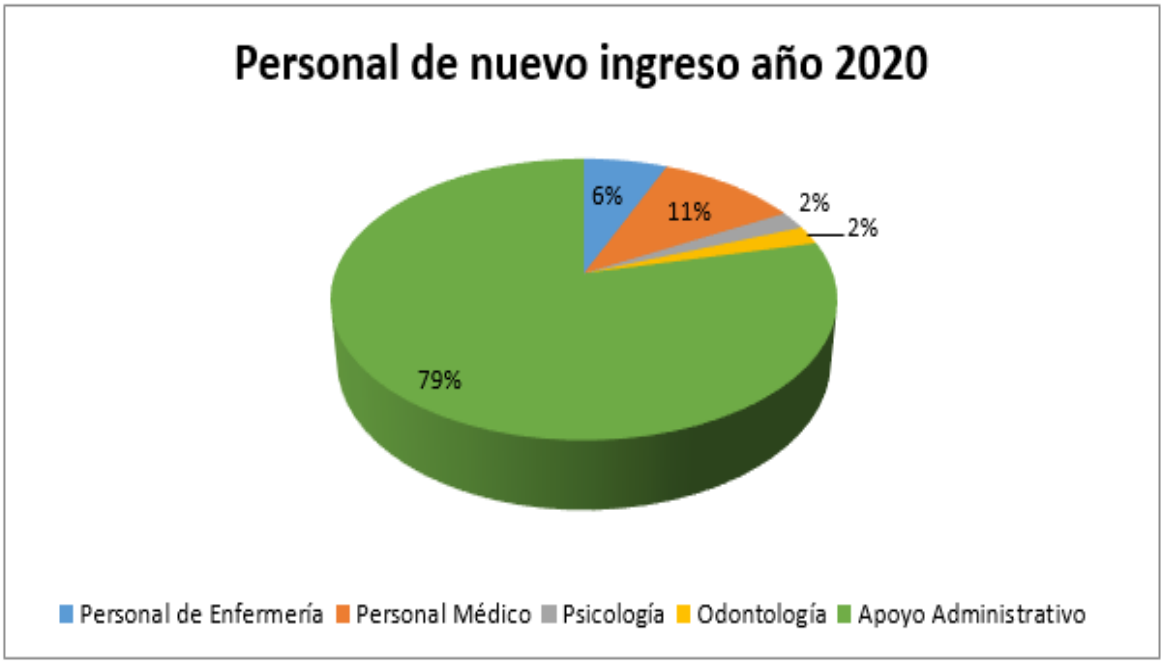
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Los egresos de personal representan ocho (8) empleados en el periodo enero-julio 2020.

En cumplimiento al decreto 1-17, que ordenó el traspaso a la Red Única del Servicio Nacional de Salud de los hospitales y los servicios que presta a la ciudadanía el Instituto Dominicano de Seguro Social (IDSS), se unifica una parte de los Recursos Humanos del Hospital. Producto de esa situación cinco (5) de los Recursos Humanos se unificaron, prefiriendo quedarse en este hospital, mientras que cuatro (4) de ellos decidieron realizar la unificación permaneciendo en el otro lugar donde realizan labores.

La distribución es como sigue:

- Tres (3) Enfermería (entre Auxiliares y Licenciadas),
- Cinco (5) Médicos Generales,
- Treinta y siete (37) empleados para apoyo Administrativo,
- Uno (1) de Odontología,
- Uno (1) reclasificado en el área de Psicología.



Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

En el mes de marzo del año 2020 fueron seleccionados y tramitados un grupo de expedientes requeridos por el Servicio Regional Metropolitano como personal de reforzamiento para COVID-19, en nuestro centro hospitalario hemos recibido parcialmente este personal, han ingresado al centro:

- Tres (3) Recursos Humanos del área de Conserjería.
- Ocho (8) Recursos Humanos del área de Seguridad (militares y civiles).

▪ Vacaciones

En el año 2019 fueron ventiladas aproximadamente 365 acciones de personal, un estimado de 350 acciones responden a vacaciones otorgadas y pospuestas, en el citado periodo se concedieron vacaciones a solicitud del personal, en consonancia con su derecho adquirido, estipulado en la Ley 41-08, sobre la función pública.

En el primer semestre del año 2020 han sido otorgadas cada una de las vacaciones solicitadas que, de acuerdo a la Ley 41-08 les corresponden a los servidores, conforme a la programación de vacaciones que cada fin de año se solicita al personal, por medio de los representantes y/o titulares de los departamentos correspondientes. Las vacaciones ascienden a un total de ciento veintisiete (127), otorgadas en el periodo enero-julio 2020.

▪ Asistencia

Mediante el sistema de registro y control de asistencia se da seguimiento a los horarios, tandas y cumplimiento de parte de los servidores con el horario pautado para sus funciones. Conforme a la Ley de Función Pública que otorga las horas de labor.

Actualmente estamos desarrollando configuraciones en el sistema de registro y control de la asistencia, se están asignando horarios en el sistema a cada personal con el propósito de disponer de un reporte terminado que arroje en su resultado las horas trabajadas por cada personal, las tardanzas y ausencias, cuyos registros son sincronizados con el computador, a fin de modernizar y facilitar el trabajo que desde este departamento se ejecuta. Gracias a la implementación de ese sistema dispondremos de:

- Seguimiento y control de la asistencia de los servidores.
- Se entregará el reporte de asistencia mensual.
- Se entregará el reporte de asistencia de cada personal (a requerimiento de supervisor).

Nota: ***Desde el periodo de mitad y hasta el mes de diciembre del año 2019 se averió el dispositivo de registro biométrico de asistencia, lo que obligó a la reutilización del método del libro de asistencia. Situación resuelta gracias a la pronta respuesta de la Dirección General y la Sub-Dirección Administrativa-Financiera.***
En el primer semestre del año 2020 se ha registrado una baja en los registros de asistencia, debido a las medidas tomadas en combate del COVID-19.

▪ Otras actividades de Registro y Control

En coordinación con las diferentes áreas médicas se han realizado los **Servicios de Guardias Presenciales** que comprenden el primer cuatrimestre del año 2020. De forma mensual se publican los listados en la emergencia del hospital. En el periodo comprendido entre los años 2019 y 2020, han sido reportadas todas las guardias presenciales ejecutadas por el cuerpo médico del hospital. Posterior a las firmas de los incumbentes, las guardias presenciales se remiten a la Supervisión Distrito Nacional Oeste.

Otra actividad que se lleva a cabo desde la Sub-Dirección de Recursos Humanos es la **Distribución Trimestral**, ha sido ejecutada cada trimestre de los años, 2019 y los dos primeros trimestres del año 2020, concluyendo con el reporte de las horas trabajadas por el personal de la institución y posteriormente remitiendo el reporte de distribución a la Sub-Dirección Administrativa Financiera.

Se dispone mensualmente de la **Actualización de Nominas**, tanto del Servicio Nacional de Salud como la nómina interna, que es remitida de forma mensual al departamento nómina del Servicio Regional de Salud Metropolitano.

A finales del mes de febrero del año 2020, por directrices del Servicio Nacional de Salud y en colaboración con la Dirección General del Hospital se verificó y actualizó la plantilla de nómina suministrada por el Servicio Regional de Salud Metropolitano, identificando el personal activo, que no labora en el centro, en trámite de pensión, con carta de retiro, en

licencia permanente, por tiempo determinado, por maternidad, y personal de traslado, este proceso se denominó **Proyecto Actualización de Datos**.

A solicitud del Servicio Regional de Salud Metropolitano se llevó a cabo la **Jornada de Actualización de Datos** de Recursos Humanos, con el fin de mantener al día nuestra base de datos y tener contactos de emergencias del personal para los casos que amerite.

Se tramitan a la **Tesorería de la Seguridad Social (TSS),** el ingreso y retiro de personal, en los meses de marzo y abril del año 2020 se retiraron los colaboradores que fueron beneficiados con nombramientos del Servicio Nacional de Salud.

Para los casos de personal ausente de forma temporal se contratan Recursos Humanos bajo la modalidad de **Servicios Prestados**, con la finalidad de minimizar el impacto que pueda tener estas ausencias en la calidad del servicio.

1.3 BENEFICIOS SOCIALES Y COMPENSACIONES

1.3.1 Incentivos

En el periodo comprendido por este documento, se ha elaborado el levantamiento del personal elegible para ser beneficiado con los **incentivos semestrales del Seguro Nacional de Salud**, en el caso del periodo enero-junio 2020 se clasificó el personal apto para recibir la compensación, posteriormente se envió el documento a la Sub-Dirección Administrativa-Financiera.

En el año 2020, a modo de gratificar a los colaboradores que luchan contra el COVID-19 el gobierno de la República decretó incentivos, cumpliendo con el requerimiento del Servicio Regional de Salud Metropolitano, se realizó el levantamiento del personal que asiste al hospital. En ese mismo orden, la compañía telefónica CLARO solicitó por medio del SNS, la relación del personal asistencial, con el objetivo de incentivarlos en la lucha contra el COVID-19, dotándoles de minutos y datos en sus servicios de telefonía móvil.

1.3.2 Beneficios sociales

Inclusión en el Sistema de Seguridad Social

Los colaboradores pertenecientes a la nómina interna han sido incluidos en el Sistema de Seguridad Social desde el año 2018, en acuerdo con la TSS se logró que los servidores de la nómina anteriormente citada accedan a los beneficios determinados en la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. Desde el Departamento de Recursos Humanos, en conjunto con las autoridades, hacemos esfuerzos porque sea incluido el personal de la nómina de Cuota en el sistema de Seguridad Social, logrando de esta manera la inclusión del 100% del personal del hospital en ese régimen.

Mejoría en Condiciones Laborales

Gracias al esfuerzo de la Dirección General de este centro de salud, se dispuso la separación física del departamento de Recursos Humanos, anteriormente compartía espacio con el departamento de contabilidad, hoy el departamento de Recursos Humanos disfruta de un espacio físico apto para el ejercicio de sus funciones. Se incorporó un aire acondicionado en ese espacio, y por parte del departamento de Gestión de la Calidad se reorganizó el área del departamento.

A modo de desahogar y delegar en las atribuciones del departamento de Recursos Humanos, se ha producido un aumento en el personal de este departamento.

En cumplimiento con las disposiciones de nuestra normativa vigente, se tramitan y remiten al SRSM, las licencias médicas recibidas de parte del personal del centro hospitalario, también se otorgan permisos contemplados en la ley de Función Pública (41-08), luego de ser aprobados por los supervisores inmediatos del solicitante.

1.4 CAPACITACIONES Y DESARROLLO DE PERSONAL

1.4.1 Inducción, formación y capacitación del personal

Como una de las metas centrales, determinadas por el marco legal vigente y como objetivo para esta gestión, se encuentra la inducción, formación y capacitación de los Recursos Humanos, es por esa razón que se inició la canalización de capacitaciones, de forma interna, como externa. Tanto el personal asistencial como el administrativo y sus diferentes grupos ocupacionales han recibido de la mano del departamento la inclusión y acceso a diferentes eventos formativos que benefician a cada personal de manera particular, así como beneficia a la institución. De forma apegada a las normas hemos contactado personal apto para la docencia de forma interna y también instituciones que han servido de soporte, citamos entre estos a la Gerencia de Área DNO., el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Desde el año 2018 se instruyó a aplicar un formulario exclusivo para capacitaciones que conserva una base de datos de los servidores del centro de salud, con informaciones que se aplican y se utilizan para cada evento formativo. Se inició contacto directo con entidades académicas para facilitar la captación de las capacitaciones acorde a las necesidades del personal que colabora en el hospital.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

El personal ha acogido de forma satisfactoria las capacitaciones brindadas, e incluso a menudo las solicitan, por ello estamos desarrollando un plan de capacitaciones anual, posterior a determinar las debilidades académicas del personal de cada área y captar las capacitaciones oportunas, dando por cerradas las lagunas de conocimiento del personal y colaborando con la mejoría de los servicios que como institución son ofrecidos en esta entidad.

1.5 Plan de Capacitación y Formación del Personal (2019)

El propósito de este plan es elevar el desarrollo institucional a través del fortalecimiento de las competencias de nuestros colaboradores, enfocados a la consecución de los objetivos estratégicos y las directrices del SNS; para lograr una base sana para una gestión eficaz de los recursos humanos, acorde con la red de servicios a nivel nacional.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

La formación ha sido vital para el mejoramiento del desempeño de nuestros colaboradores, lo cual repercute en las mejoras en las prestaciones de los servicios y eficientización en la atención a las demandas de los usuarios. Por esto en nuestro centro la capacitación es integral y constante, en este año se han impartido diez y nueve talleres coordinados desde la Sub dirección de Recursos Humanos, con una frecuencia de asistencia de tres cientos cincuenta y un colaborador, como se demuestra en la siguiente tabla:

Nota: *Tomar en cuenta que en la frecuencia de participantes (351) algunos colaboradores participaron en actividades por lo tanto este número hace referencia a la asistencia no a la cantidad de personas de manera individual.*

Fechas	Capacitaciones / Charlas y/o Talleres	Participantes	Horas Impartidas	Horas Hombre
19/2/19	Humanización de los Servicios de Salud	17	6	0.26
08/03/2019	Normas en Violencia de Género y Trabajo	29	7	0.51
23/4/19	Bioseguridad y Manejo de Desechos Hospitalarios	21	1.5	0.08
4, 11, 18, 25 /4/2019	Humanización en los Servicios de Salud	53	10	1.34
15/4/19	Sensibilización del Comité de Etica Pública (Decreto 183-17)	46	3.5	0.41
15/5/19	Etica Profesional	14	3	0.11
7/6/19	Sensibilización sobre el Procesos Electoral (Formación Comité de Ética)	41	3.5	0.36
16, 23 y 30/06/2019	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	24	12	0.73
19/7/19	El Buen Trato Familiar y de Género	20	3	0.15
13/7/19	Liderazgo y Supervisión Efectiva	18	8	0.36
27/8/19	Seguridad y Salud Ocupacional	12	7	0.21
3/9/19	Presentación de la Comisión Etica Pública	9	1	0.02
12/9/19	Uso del Desfibrilador Automático Externo	27	1	0.07
16/10/19	Clima Organizacional	20	2	0.10
Totales		**351**	**68.5**	**4.70**

En el periodo enero-abril 2020 se han impartido un total de 20 eventos formativos, dirigidos al personal asistencial y administrativo, en coordinación con las diferentes áreas del hospital, el Servicio Regional de Salud Metropolitano, el Instituto de Formación Técnico Profesional, el Ministerio de Salud Pública y otras entidades facilitadoras.[2]

Estas actividades formativas se presentan en la tabla a continuación:

[2] Consultadas las hojas de asistencia de capacitaciones.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

MES	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DEPARTAMENTOS	FACILITADOR
ENERO	**Hablemos de depresión**	20	Personal General	Dra. Francis Báez
	Riesgos Laborales	15	Médico, Enfermería y Administrativo	Ing. Wander Capellán
FEBRERO	**Identificación con la Institución**	17	Personal General	Lic. Vicenta Mary Cruz
	Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-08 de la función Pública	29	Personal General	Lic. Dania Castillo
	Auditoria Médica, Facturación, SFS y sus Leyes Complementarias y Contratación.	12	Personal de Facturación y Auditoria Médica	Joan Languasco, Dra. Albania Ureña, Dra. Kenia Feliz.
	Soporte Vital Básico (BLS) y uso del desfibrilador externo automático DEA	14	Médicos y Enfermeras	Dr. Juan Jeury Castillo
	Socialización del Protocolo de Selección y Contratación de Colaboradores	6	Personal de RRHH	Lic. Santa Cecilia Bello T.
	Manejo Transporte Pacientes Hospitalarios	9	Camilleros y Personal de Seguridad	Dr. Juan Jeury Castillo

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano

MES	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DEPARTAMENTOS	FACILITADOR
MARZO	**Lanzamiento Oficial de SISMAP SALUD, Módulos Centros Hospitalarios**	2	Directora, Responsable de los servicios de Calidad en los Hospitales	SNS Y SNMS
	Taller, Toma, Manejo, Conservación y Envió de Muestras Respiratorias COVID-19.	2	Encargado de Farmacia y de Laboratorios	SRMS
	Curso-Taller, Toma, Manejo, Conservación y Envió de Muestras Respiratorias COVID-19	3	Médico, Enfermera y Laboratorista	SRMS
ABRIL	**Directrices para la preparación, prevención y control de COVID-19 en los Centros penitenciarios y otros lugares de detección.**	15	Médicos de Emergencias, Enfermería	SRMS
MAYO	**Inducción Personal de nuevo ingreso**	6	Conserje, Vigilantes	Lic. Ignacio Julián, Sargento Rafael Ruiz López
	"Gestión de residuos en EMT. SAAM en contexto de COVID19"	7	Director hospital, Epidemiólogo, Encargado de manejo desechos hospitalarios	Virtual- Zoom

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

MES	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DEPARTAMENTOS	FACILITADOR
JUNIO	**Capacitación: Acciones de Malaria durante el Covid-19**	10	Médicos de Emergencias, Ginecólogos, Epidemiólogos	Virtual- Zoom
	Manejo de los trastornos hipertensión del embarazo y gestión de sangre como estrategia de disminuir la mortalidad materna y neonatal.	16	Médicos Ginecólogos y Obstetras	Virtual- Zoom
	Seminario de Oxígeno en un EM/SAM SRSM	1	Encargado del área de Emergencia	Virtual- Zoom
	Socialización del plan de contingencia para eventos de salud pública a la temporada ciclónica en la Red CEAS, SRSM	1	Encargado del área de Emergencia	Virtual- Zoom
JULIO	**Gestión por objetivos y Teletrabajo tras la Covid-19**	Abierto	Personal general	Virtual- Zoom
	Optimización de proceso de Malaria	10	Directora del hospital subdirector médico, Encargado de Calidad, Encargada de Enfermería, Laboratorio, Farmacia y Consulta	Dr. Guno Toskanea

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

1.5.1 Capacitaciones en el llenado del Expediente Integral de Salud (EIS)

Desde mediados del mes de marzo del año 2019, la Dirección General, en colaboración a la Sub-Dirección que suscribe ha aunado esfuerzos para lograr que el personal de salud del centro se encuentre apto para ejecutar sus funciones desde la plataforma EIS. La Dirección General del Hospital y el departamento de cómputos, representados por sus titulares participaron en la primera reunión, con el objetivo de socializar el sistema e iniciar los trabajos en aras a implementar en todo el hospital el EIS; entre las actividades ejecutadas para hacer posible esa implementación, se encuentran:

- Reunión de socialización dirigida por el Ministerio de Salud.
- Identificación y convocatoria del personal de salud.
- Monitoreo de asistencia a capacitaciones.

Las actividades que se mencionan anteriormente, se han llevado a cabo desde el año 2019, y producto de los esfuerzos ejecutados hemos obtenido la capacitación de todo el personal convocado para esos fines.

1.5 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1.5.1 Evaluación Clima Organizacional

Durante el 2019, nuestra Subdirección de RRHH aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, basada en veinte y dos (22) dimensiones, en esta ocasión logramos un universo de ciento ochenta y un (181) Colaboradores, faltando solo (04) por aplicar, de acuerdo a la plantilla de ese momento.

En los resultados obtenidos, se captaron ocho (08) quejas dividas en once (11) puntos y trece (13) sugerencias las cuales se tomaron en cuenta para la emisión del Plan de Mejora, que fue remitido mediante informe a la Dirección del Hospital y al MAP.

A continuación, resumimos los aspectos más valorados, una lista acorde con el orden de votación (Mayor a menor) los aspectos positivos obtenidos, seguidos de las valoraciones negativas establecidas de acuerdo a las mayores votaciones en los puntos a mejorar dentro del clima del Centro, con la intención de establecer prioridades, en los planes de mejoras.

Los puntos mejores valorados son la contribución al bienestar del ciudadano, el interés de conocer las necesidades de los usuarios del trabajo, la búsqueda de soluciones que beneficien a todos, la supervisión con respeto, cordialidad y confianza, celebración de aportes laborales compañeros, permisos para capacitaciones programadas, la proporción del servicio requerido con cordialidad y respeto, conocimiento de normativa aplicada, la búsqueda de nuevas formas de brindar los servicios y la mejoría de la calidad de los servicios de acuerdo a sugerencias.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Metas y Logros de Planificación y Conocimientos

Atendiendo con las necesidades de planificación se crea en el Hospital la Sub Dirección de Planificación y Gestión del Conocimiento, la cual se encarga de realizar actividades de Evaluación, Monitoreo y controles de los indicadores de producción, así como la medición una serie de actividades enfocadas en la mejora continua de los procesos del Centro y el Plan Operativo Anual.

La Subdirección de Planificación y conocimiento, viene a instalar los indicadores que miden las unidades de Monitoreo y evaluación del país, no solo en salud, sino también en Gestión; tales como los indicadores del Marco de Evaluación Común (CAF) medidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP) algunos de estos con: Comunicación y Gestión de los cambios de los Sistemas de Gestión de Calidad, las necesidades de los grupos de interés y sus atenciones, control de riesgos y oportunidades, Certificación de personal con competencias técnicas, Control de información documentada, Control de servicio no conforme, Gestión de auditorías, Revisión Gerencial, Gestión de la mejora. En este año 2019 se aplicó la primera evaluación en este sentido y se elaboró un plan de mejora al cual se le da seguimiento en la actualidad.

Esta Subdirección también está evaluando los procesos de recolección del dato, con la finalidad de obtener cada vez una mejor recolecta, puntual, optima y verás; de aquí que se trabaja de la mano de los Departamentos de Epidemiología y Estadísticas a fin de establecer un sistema que garantice la calidad del dato y la oportunidad de los reportes tales como EPI I y II, Mortalidad Materna, Productividad Médica, 67-A, Tableros de mandos, etc.

En ese mismo orden, es desde esta Subdirección que se monitorean y evalúan los diez indicadores priorizados, los cuales más que una meta del Centro Hospitalario es una meta país, a continuación, unos detalles sobre cómo estamos controlando e incentivando estos indicadores, los cuales se llevan de acuerdo con la proyección solicitada por las instancias.

El Hospital Dr. Jacinto I. Mañón ha obtenido excelentes resultados para los diez Indicadores priorizados en los Centros Especializados de Atención en Salud, en este periodo 2019-2020, logrando superar en la mayoría de los diez indicadores priorizados, a continuación, el promedio obtenido, para el mencionado periodo, según DASHBOARD.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Cesárea un 49.2% demostrando tendencia a la baja; Porcentaje en el Registros Electrónico de nacidos vivos 97.8% en 2019 y 91 % a septiembre del 2020. Mortalidad Materna e Infantil 0% y manteniéndose; Lista de Verificación de Seguridad De la Cirugía 100% y manteniéndose; Porcentaje de registro electrónico de defunciones 100% y manteniéndose; índice de rotación de camas al 2020 de 12 % y en proceso de mejoras; Porcentaje de resolución de lista de espera quirúrgica (N/A); ARS Privadas contratadas a la fecha16/22 para un porcentaje de 72.7% con tendencia al incremento y por último nivel de glosas en facturación de las ARS está en un 3.4% en proceso de disminución.

El siguiente gráfico con los indicadores priorizados ilustra el resultado mencionado:

TABLERO DE MANDO

DASHBOARD DESEMPEÑO CEAS

#	NOMBRE DEL INDICADOR	META	TENDENCIA	LIMITE INSATISACTORIO	LIMITE SATISFACTORIO	2018											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Porcentaje de cesáreas	<15%	DISMINUIR	>40%	>15% - <40%	58.8%	43.3%	47.1%	47.6%	57.1%	50.0%	50.0%	46.7%	41.9%			
2	Porcentaje de Registro Electrónico de Nacidos Vivos	100%	MANTENER	<89%	>90% - <99%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.6%			
3	Mortalidad Materna	0%	DISMINUIR	>90	>70 - <90												
4	Tasa de Mortalidad Infantil	18 x 1,000 nv	DISMINUIR	>25	>18 - <25	N	N	N	N	N	N	N	N	N			
5	Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía (LVSC)	>90%	AUMENTAR	<74%	>75% - <89%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
6	Porcentaje de Registro Electrónico de Defunciones	100%	MANTENER	<89%	>90% - <99%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
7	Indice de Rotación de Camas	>50	MANTENER	<34	>35% - <49	3.4			16.5			14.0					
8	Porcentaje de resolución de lista de espera quirúrgica	>65%	AUMENTAR	<40%	>40% - <65%												
9	ARS Privada Contratadas	>30%	AUMENTAR	<6%	>7% - <29%	22.7%	27.3%	27.3%	40.9%	40.9%	40.9%	45.5%	45.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10	Nivel de Glosa en Facturación a ARS	<5%	DISMINUIR	>15%	>6% - <15%	3.7%	3.8%	5.4%	2.4%	2.7%	2.3%	1.2%	5.1%	4.1%			

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Gestión de la Calidad

El Departamento de calidad ha realizado las siguientes actividades:

- Seguimiento oportuno de los Indicadores priorizados en los Centros Especializados de Atención en Salud.
- Elaboración del Plan de Mejora de Gestión de Calidad 2020.
- Socialización de las Normas de Bioseguridad y se colocación en lugares Estratégicos.
- Diseño y socialización los Protocolos de limpieza y desinfección, así como el de manejo y clasificación de los desechos hospitalarios.
- Creación de nuevos procesos dentro de las diferentes áreas de servicios hospitalarios, a través de la gestión del Departamento de la Calidad tales como: Desechos Hospitalarios, Manejo de los Desechos Cortopunzantes, proceso para la exposición a fluidos y accidentes con corto punzantes. Diseño y seguimiento a la ejecución del Plan de Prevención COVID-19.
- Remisión oportuna de las siguientes matrices a raíz de la pandemia COVID-19: Gestión y Manejo de los Desechos Hospitalarios, Plantilla e instructivo para supervisión uso correcto EPP, reporte de eventualidades hospitales COVID-19. Tablero de mando / DashBoard CEAS Fortalecimiento Institucional y Modernización de los Servicios.
- Junto al personal de limpieza y desechos hospitalarios, en el 2019 se logró diseñar una ruta sanitaria para los desperdicios biológicos, productos de los servicios prestados en todo el centro hospitalario. También se han ejecutado actividades (jornadas) de limpieza, desinfección, así como, de reorganización del mobiliario de manera periódica en el centro.
- Para eficientizar y controlar las actividades de mantenimiento e higiene, se han implementado las labores de un personal para la Supervisión de la Hostelería, avalado por formularios que llevan el control de los indicadores de limpieza para mayor control en las áreas.
- Implementación de la hoja de enfermería en el área de emergencia.
- Implementación de la estandarización del mantenimiento de la cisterna.
- Fue puesto en funcionamiento, el plan de limpieza diaria y profunda de las diferentes áreas del centro.
- Elaboración e implementación del cronograma de fumigación externa e interna.
- Implementación y seguimiento a la identificación correcta de los pacientes con brazaletes.
- Dotación de todas las áreas de zafacones para la clasificación de los desechos.

- Implementación y seguimiento a procesos de promoción del lavado de manos entre los colaboradores y usuarios.

Acuerdos Interinstitucionales:

Definitivamente el periodo 2019-2020 ha sido de transformación institucional, fueron concretados cinco (05) acuerdos académicos con diferentes organismos tales como:

- Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).
- Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREHMOS).
- Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC),
- Asociación Nacional de Enfermería (ASONAEN).
- Instituto Politécnico Víctor Estrella Liz. Dichos acuerdos tienen el objetivo de establecer relaciones de cooperación entre instituciones.

Regularización del Departamento de Estadísticas y Epidemiologia

Para la transformación y eficientización de estos departamentos fueron desarrolladas las siguientes acciones:

- Separación de funciones.
- Instrucciones para el recolección y remisión oportuna del registro en línea de los Certificados de Nacidos Vivos y defunciones, la recolección ce los datos para el llenado del 67 A. Fortalecimiento Institucional y Modernización de los Servicios 34
- Seguimiento (diario) a las enfermedades de Vigilancia epidemiológica. Para el 2020 han sido reportados un total de 142 casos.
- Durante el 2019 se instauraron las Jornada de charlas semanales a colaboradores y usuarios, estás sea han incrementado a propósito de COVID-19.
- Recolección mensual de datos para reporte de Productividad Hospitalaria, realizados en total 4 reportes durante el 2020.
- Recolección de datos para el llenado de los EPI 1 y 2. Han sido remitido 28 reportes de cada uno durante el periodo enero julio 2020.
- Reportes mensuales de Morbilidad Hospitalaria.

- Remisión diaria de los reportes de los casos febriles.
- Seguimiento oportuno de la remisión de los reportes de enfermedades prevenibles por vacunas y consultas de embarazada.

Creación y reactivación de Comité Hospitalarios

Entre el 2019 se crearon y activaron los siguientes comités: Comité de Emergencia y desastres, Comité de Morbilidad Materna Extrema, Comité Autodiagnóstico-CAF, CAMWEB, Comité Hospitalario de análisis y evitabilidad de muertes maternas e infantiles, Comité de Dengue, Comité de Calidad para la Atención en Salud y Seguridad del Paciente.

Elección y Juramentación de la Comisión de Ética Pública

En junio del 2019, el Hospital Municipal Dr. Jacinto I. Mañón, como parte de las actividades contenidas en su Plan Operativo 2019, y con el apoyo, seguimiento y certificación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) concluyó el proceso interno para la conformación de la Comisión de Ética Pública (CEP). A inicios de año, la dirección general del hospital encabezada por la Dra. Gricely Pozo convocó a la DIGEIG con el interés de dotar el hospital de un organismo que vele por la transparencia y ética institucional, además de fomentar los valores entre los servicios del centro hospitalario en cumplimiento con el decreto 143-17 de un nuevo régimen y fortalecimiento de las CEP.

El proceso de conformación de la comisión inició con la asignación de una asesora de la DIGEIG, quien asistió todo el proceso. Realizando de manera inicial jornadas de sensibilización sobre la importancia de que la institución cuenta con un CEP. Luego, se conformó un Comité Electoral para dirigir el proceso de elecciones, el cual estuvo integrado por un presidente y dos miembros. Se presentaron los candidatos oficiales para las elecciones de la comisión; previamente postulados, confrontados y depurados con el Régimen de Incompatibilidades.

Las elecciones fueron celebradas el 19 de junio en el salón de conferencias del hospital. Como resultado de comicios fueron electos cuatro miembros de comité de diferentes áreas; recursos humanos, área administrativa, áreas sustantivas y otras áreas. Quedando formalmente conformado el CEP del HMJIM.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Mejoras en la Atención al Usuario

- Implementación mensual en el 2019 del llenado de la matriz de lista de espera de usuarios para consultas médicas.
- Seguimiento mensual a través de la matriz de Referimientos y Contra Referimientos de los usuarios que fueron asistidos en el hospital de manera mensual, vía consultas médicas, hospitalización o Emergencia. Desde el mes de octubre del 2019 hasta diciembre la cantidad de referimientos es de cincuenta y uno (51) y la de Contra referimientos en dicho ciclo es de cuarenta y siete usuarios (47). Del periodo de enero a julio del 2020 la cantidad de referimiento es de ciento cuarenta y cinco (145) usuarios y de Contra refermientos es de ciento catorce (114) usuarios.
- Seguimiento oportuno de las quejas y sugerencias mediante el protocolo establecido por el Servicio Nacional de Salud, mediante la remisión mensual de matriz de Quejas y Sugerencias. Para septiembre-diciembre 2019 se registraron un total de tres (3) quejas y en el año 2020 a partir de enero hasta junio se presentan Diez (10) quejas y una (1) sugerencia, siendo solucionadas en tiempo oportuno de acuerdo con los plazos establecidos por el protocolo. El Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1 aún no ha sido utilizado por los usuarios de los servicios, debido a que la población atendida por el hospital desconoce y tiene limitaciones para su uso.
- Remisión mensual de lista de Espera Quirúrgica, evidenciando esta una espera de menos de tres (3) días para la realización de procedimiento programado. Es notorio en el último trimestre del 2020, frente al proceso de la Pandemia del COVID-19, el flujo de usuarios se vio afectado, por lo tanto, la cuantificación de las matrices reflejó una baja en el proceso.
- Realización de Charlas diarias, sobre la cartera de servicios que ofrece el hospital.
- Socialización de la cartera de servicio del hospital, con las supervisoras de las UNAP.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Instauración del Departamento de Calidad, el cual ha desarrollado las siguientes actividades:

Reestructuración del departamento de Tecnología de la Información

Durante el período agosto 2019 - junio 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Adquisición de seis (6) computadoras para las áreas de: Antedespacho Dirección, Departamento de Planificación y Conocimiento (Atención al Usuario), Emergencias (encargado), Departamento de Calidad, Departamento de Activos Fijos (contabilidad), Farmacia Almacén.
- Adquisición de equipos periféricos tales como; como Switchs, Mouses, Teclados, Cables UTP, RJ45 para la adecuación de áreas como Caja, Laboratorio, Seguro, Farmacia, Unidad de Crisis, Departamento de Enfermería, Recursos Humanos y Archivo.
- Instalación de Reloj Biométrico.
- Creación de Portal y Correo Institucional.
- Aumento de la flotilla de celulares (la cual duplicamos de 10 a 20 números).
- Creación de Red Social Instagram.
- Actualización Redes Sociales Facebook y Twitter junto al departamento de relaciones públicas.
- Adquisición e instalación de siete (07) computadoras completas, para el funcionamiento del Expediente Integral de Salud (EIS), 6 de estas con el auspicio del MISPAS / SNS.
- Instalación y actualización la infraestructura tecnológica, mediante la implementación de sistemas de información digitales estandarizados (EIS) los cuales mejoran el flujo de información con el SNS y facilitan la toma de decisiones hacia el servicio prestado a los usuarios.
- Adquisición e Instalación de 5 impresoras (Subdirección Médica, Subdirección Planificación y Desarrollo, Departamentos de Laboratorio, Departamentos de Caja, Departamentos de Atención al Usuario).
- Readecuación de los servicios de datos en la Subdirección de Recursos Humanos y la Unidad de Intervención en Crisis (UIC-Psiquiatría).
- Creación del portal web institucional para lograr las certificaciones de la OPTIC, el proceso va a un 85% de avance.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Relaciones Públicas:

Con el oportuno apoyo de cómputos, el departamento de Relaciones Públicas ha logrado durante esta gestión:

- Implementación de la nueva línea gráfica de los hospitales (creada por el SNS) y de forma progresiva ha ido cambiando los letreros y la señalética de la planta física.
- Seguimiento a las incidencias de la vida del hospital, eventos, reuniones para posterior documentación.
- Mantenimiento al día de las informaciones del hospital a través de las Redes Sociales Instagram, Facebook y Twitter.
- En Redes Sociales, en coordinación con atención al usuario se está implementando un plan piloto de asistencia a los usuarios en la coordinación de citas.
- Dando cumplimiento a la estrategia del SNS y el proyecto del SNS Digital se trabaja en la periódica generación de contenidos y noticias en miras de fomentar la información de esta importante plataforma del sector salud.

PROYECCIONES PARA EL PROXIMO AÑO

Para el año 2021 se espera lograr un aumento en la prestación de los servicios, acorde con la inclusión de los nuevos servicios en la cartera de servicios, en consonancia con lo establecido en las metas del POA 2021.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Imagen PPN1-POA 2021 HMJIM

CEAS		HOSPITAL DR. JACINTO MAÑON						
Productos Terminales	Unidad de Medida	Meta Lograda Año 2019	Meta Proyectada a Lograr Año 2020	Meta Proyectada Año 2021	Programación Trimestral			
					1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre
Servicio de Consulta Externa	Consultas	**93,037**	**90,850**	**90,178**	**22,035**	**22,930**	**22,982**	**22,232**
Primera Vez		34,619	28,164	22,913	1752	7950	6950	6261
Subsecuente		58,418	62,686	67,266	20,283	14,980	16,032	15,971
Servicio de Emergencia	Consultas	**82,811**	**63,180**	**48,203**	**11,925**	**11,612**	**12,759**	**11,907**
Emergencias		82,811	63,180	48,203	11,925	11,612	12,759	11,907
Servicio Hospitalización	Egresos	**9,461**	**12,790**	**13,841**	**3,221**	**3,349**	**3,977**	**3,254**
Servicio de Ginecología			0	0				
Servicio de Cirugia		384	2,628	2,812	747	641	720	704
Servicio de Obstetricia		0	0	0				
Servicio de Pediatria		628	1,518	1,425	448	405	396	176
Servicio de Cardiología		8	602	695	192	150	198	155
Servicio de Gastroenterologia		5	560	601	85	190	158	168
Servicio de Endocrinologia		6	564	603	107	155	166	175
Servicio de Medicina Interna		471	1,410	1,550	299	390	368	453
Servicio de Ortopedia		7,959	5,508	6,155	1,343	1,418	1,971	1,423
Otros:		0	0	0				
			0	0				
			0	0				
			0	0				
			0	0				
			0	0				
			0	0				
			0	0				
			0	0				
Servicios de Apoyo Diagnóstico		**434,823**	**232,564**	**128,377**	**111,682**	**102,457**	**100,086**	**103,470**
Análisis de Laboratorio	Pruebas	217,189	95,334	41,846	63,110	51,711	52,191	53,560
Servicio de Imágenes	Imágenes	217,634	137,230	86,531	48,572	50,746	47,895	49,910
Servicio de Histopatología	Muestras		0	0				

Igualmente, se espera lograr la mejora de los servicios a través del seguimiento a los planes de mejora derivados del Autodiagnóstico, por la aplicación del Marco Común de evaluación que se aplicara en el tercer trimestre de este año 2020 y de la gestión de calidad del hospital.

Dentro de los proyectos está el continuar con la disminución de las cuentas por pagar y el aumento de las recaudaciones por venta de servicios, apoyados en la captación de los usuarios de las nuevas ARS contratadas, lo que generara la diversificación e inclusión de nuevos servicios, acordes con la Cartera del hospital.

Esto también será posible con la implementación de las mejoras en la prestación de servicios que se experimentara a través de la mejora en la infraestructura física del hospital, mejoras en la simplificación de procesos y en la transparencia, proyectos que generaran la suficiente confianza en la población para resolver sus problemas de salud en nuestro hospital.

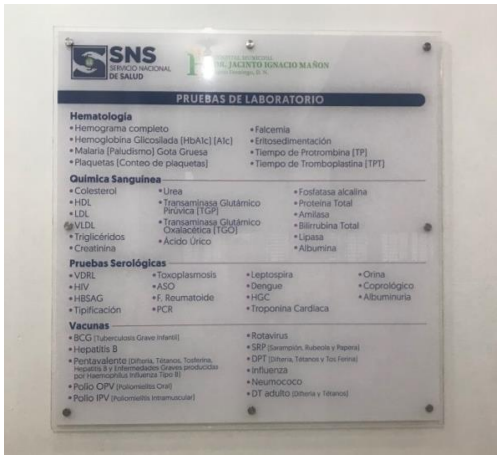
ANEXOS

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano



Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Servicio Regional de Salud Metropolitano

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Servicio Regional de Salud Metropolitano