HOSPITAL
PROVINCIAL
DR. RAFAEL J. MAÑÓN

RNC 4-30-07067-1

San Cristóbal, Rep. Dom
30 de Julio 2021.

- **Código:** HRJM 4.1.1.3.03
- **Producto:** Fortalecimiento de la Planificación Institucional
- **Actividad:** Elaboración de la Memoria Institucional 2021

Informe

El 2021 ha sido un año que trajo consigo distintos cambios, pues hemos pasado por dos gestiones; la primera culminada a mediados del mes de marzo, donde inició la actual gestión. Nuestra memoria institucional esta realizada por un periodo de 6 meses, la misma presenta el desarrollo de la institución de enero a junio del 2021.

La memoria Institucional presenta el desarrollo de la gestión en las áreas; Directiva, Administrativa Financiero, Producción de Servicios, Recursos Humanos y Servicio al Usuario, así mismo nos da una clara perspectiva de cómo ha sido la gestión en todo el periodo.

SERVICIO REGIONAL DE SALUD V
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DR. RAFAEL J. MAÑON
DIRECCIÓN
San Cristóbal R.D.

Dr. Roberto A. Rodríguez
Director

SERVICIO REGIONAL DE SALUD V
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DR. RAFAEL J. MAÑON
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
San Cristóbal R.D.

Sra. Leomairy Abad N.
Enc. Planificación y Desarrollo

SRS VALDESIA

Memoria Institucional

Enero a Junio 2021.

HOSPITAL
PROVINCIAL
DR. RAFAEL J. MAÑÓN

TABLA DE CONTENIDOS

Informe semestral 2021

Resumen Ejecutivo ..... 4 – 5 - 6

Resultados Misionales 7

Resultados Transversales y de Apoyo

Desempeño del área Administrativa y Financiera..... 8 – 9

Desempeño de Recursos Humanos 10

Desempeño del Sistema de Planificación y
Desarrollo Institucional ..... 11 – 12

Desempeño del área de Comunicaciones..... 13

Servicio al ciudadano y transparencia institucional

Nivel de la satisfacción con el servicio..... 13

Resultado mediciones del portal de transparencia..... 14

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias..... 14

Resumen Ejecutivo

Informe semestral 2021

El Hospital Provincial Dr. Rafael J. Mañón, es una institución de segundo nivel de atención, en sus inicios perteneció al sistema de seguros sociales hasta el 2015 cuando paso a ser parte de la red única de salud de la Republica Dominicana.

En el periodo de enero a junio 2021 hemos pasado por distintas transiciones, en este primer semestre con dos gerencias, una correspondiente al primer trimestre y la actual iniciada a finales del segundo trimestre. Durante esta gestión se han realizado diversos cambios significativos para el fortalecimiento de los servicios brindados a los usuarios del hospital.

En este semestre hemos realizado cambios Administrativos Financieros y de Atención al usuario que nos encaminan a la mejora continua. Uno de nuestros logros en el ambito financiero es la implementación del Portal de Compras y Contrataciones Publicas con el objetivo de Transparentar las finanzas del Hospital ademas de la actualizacion continua de nuestro Portal Web de Transparencia y Libre Acceso a la Información.

En el transcurso del trimestre iniciamos la implemntacion de practicas financieras que nos permitieron alcanzar una de nuestras metas principales que era tener un hospital con cuentas por pagar en 0.

En el area de Atención al Usuario hemos realizado diversos cambios con la finalidad de mejorar la atención brindada a nuestros usuarios, ademas de la adecuación de las areas de prestación de servicios. Entre las mejoras realizadas se destacan los movimientos internos con el objetivio de mejorar la atención a los usuarios:

- Aumento de la Cartera de Servicios; apertura de las consultas de Diabetologia, Cirugia Cardiovascular, Medicina Familiar, Consulta para pacientes con problemas respiratorios.
- Reanudacion de las consultas de Otorrinolaringologia y Medicina Interna.
- Aumento de los servicios de sonografia y el horario de prestación.
- Implementación de la sistematización de las Citas, atraves de la colocación vía Whatsapp y un programa computarizado.
- Eliminación del limite de pacientes vistos diariamente, tanto en consultas como en laboratorio.

- Derivacion de los pacientes referidos; a la consulta de medicina general para disminuir la lista de espera en las consultas especialziadas y que los usuarios no tengan que esperar mucho tiempo para ser atendidos.
- Colocación de un counter para atención al usuario con el objetivo de que los usuarios tengan el area visible y adsequible para solicitar algun servicio.
- Compra de una bandeja quirugica para la realización de Cirugias Vasculares.
- Compra de Transductor para Sonografo Portatil

Duurante este periodo recibimos la donacion de un Autoclave, un Sonógrafo, un Colposcopio Optico Digital.

El hospital cuenta actualmente con 30 servicios brindados, todos actulamente en funcionamiento de estos 23 son consultas, servicios de imágenes; Rayos X, Sonografía, Electrocardiograma, laboratorio, emergencia, internamiento y una unidad de dialisis que cabe destacar es la unica de la región.

Actualmenete nuestra cartera de servicios esta conformada por las siguientes consultas:

- Medicina General
- Medicina Familiar
- Medicina Interna
- Otorrinolaringología
- Hematología
- Endocrinología
- Diabetología
- Psicología
- Psquiaitría
- Sexología
- Ortopedia
- Pediatría
- Anestesiología
- Oftalrmología
- Urología
- Cardiología
- Cirugia General
- Cirugia Cardiovascular
- Nefrología
- Nutrición
- Neumología
- Neurología
- Ginecología
- Gastroenterología

Con la finalidad de mejorar la comunicación Institucional se adquirieron flotas para las áreas adminsitrativas, aumentamos los radios de telecomunicaciones e iniciamos la colocación de las cámaras de Seguridad.

Para las mejoras en la Hotelería Hospitalaria fueron colocadas más camillas en las salas de Internamiento y Emergencias; ademas de la adecuación de los baños de las salas y el remosamiento de las habitaciones de Internamiento.

En el marco del fortalecimiento de la gestión de los Recursos Humanos se realizarón inducciones para el personal de nuevo ingreso, además de capacitaciones para crecimiento profesional del personal.

Un total de 22,397 atenciones se han dado en este periodo, el 58% (13,089) fueron consultas y el 41.5% (9,308) fueron emergencias; los servicios mas demandados Medicina general 13.3%, Ortopedia 10%,Odontologia 8.7%, Ginecologia 7.7%, Cardiologia 7.08%, Pediatria 5.1%, Endocrinologia4.7%, Neumologia 3.3%, Medicina Familiar 3.2% .

Con una disponiblidad de 63 camas en el area de internamiento general, 12 en el area de aislamiento de covid y 10en el area de emergencia; se registraron 218 procedimientos quirirgicos mayores y 33procedimientos menores.

Otras acciones en este periodo se realizó la priorizacion del hospital para iniciar con la elaboracion de la carta compromiso y SISMAP Salud.

El porcentaje de la glosa actual es de 4.00%, por acuerdo con Senasa ya que la facturacion es virtual , la facturación del hospital auimentó considerablemente en todo el periodo en el cual se facturo un total de RD$ 17,322,631.41

Periodo 2021	Monto Facturado
Enero (2021)	RD $2,305,234.22
Febrero (2021)	RD $2,747,971.82
Marzo (2021)	RD $1,747,951.37
Abril (2021)	RD $1,579,907.99
Mayo (2021)	RD $3,912,780.05
Junio (2021)	RD $5,028,785.96
Total	RD $17,322,631.41

RESULTADOS MISIONALES

Nuestra misión; proporcionar servicios de salud a la población en general y de forma particular a los usuarios asegurados, tanto ambulatorio como en internamiento, de una forma humanizada, integral, oportuna, personalizada, continua y con calidad; mediante procedimientos sociales y científicos, técnicamente aceptados, sin discriminación de carácter social y científico, técnicamente aceptados; sin discriminación de carácter social, étnico, económico y cultural independientemente del tipo de dolencia y de la capacidad de pago de los paciente o usuarios.

En este primer semestre hemos cumplido con nuestra misión debido a que hemos mejorado los servicios ofertados a nuestros usuarios, brindando servicios con calidad y calidez para la mejora continua de los mismos, además del remozamiento y la readecuación de las áreas de internamiento.

Una misión que nos propusimos al tomar la gestión fue la reducción del 100% de las deudas del hospital, además de aumentar los ingresos mensuales. Hemos cumplido con lo propuesto llevando el hospital a cerrar el primer semestre del año con cero deudas.

RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Desempeño del área Administrativa y Financiera

Desempeño Área Administrativa y Financiera durante el primer semestre del año 2021 hemos tenido un desempeño favorable y en el último trimestre han sido evidentes, la mejora en la facturación, el aumento de las recaudaciones y la disminución de la deuda son algunos de los grandes logros de la gestión en materia financiera.

El hospital ha recibido RD$3, 598,412.67 por anticipo financiero, RD$1, 083,990.51 por Venta de Servicios Privados y RD$ 12, 372,869.94 por venta de servicios Privados, sumando RD$17, 055,273.12 como el total general recibido en el periodo.

INGRESOS POR ANTICIPO FINANCIERO	
MES	**MONTO**
ENERO	RD $0
FEBRERO	RD $0
MARZO	RD $898,749.33
ABRIL	RD $899,945.74
MAYO	RD $899,936.47
JUNIO	RD $899,781.13
TOTAL	RD $3,598,412.67

INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS PRIVADOS	
MES	**MONTO**
ENERO	RD $122,913.97
FEBRERO	RD $119,939.59
MARZO	RD $ 100,726.92
ABRIL	RD $187,436.18
MAYO	RD $ 295,014.40
JUNIO	RD $257,959.45
TOTAL	RD $1,083,990.51

INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS	
MES	**MONTO**
ENERO	RD $1,570,415.56
FEBRERO	RD $2,472,357.85
MARZO	RD $2,544,124.28
ABRIL	RD $1,886,848.38
MAYO	RD $1,571,719.67
JUNIO	RD$2,327,404.20
TOTAL	RD$ 12,372,869.94

A final el primer semestre del 2021 contamos con 0 deudas y una cuesta por cobrar de RD $4, 680,671.96.

CUENTAS POR PAGAR	
MES	**MONTO**
ENERO	RD$ 1,586,308.15
FEBRERO	RD$ 1,783,174.59
MARZO	RD$ 1,144,638.51
ABRIL	RD$ 1,199,534.60
MAYO	RD$ 1,717,759.44
JUNIO	RD$ 0

CUENTAS POR COBRAR	
MES	**MONTO**
ENERO	RD $2,111,183.68
FEBRERO	RD $2,580,592.99
MARZO	RD $1,657,814.57
ABRIL	RD $1,488,339.87
MAYO	RD $3,803,560.84
JUNIO	RD $4,680,671.96

En cuanto a los gastos por anticipo RD$3, 603,551.61, 737,309.42 por venta de Servicios Privados y RD$737,309.42 por servicios privados y RD$ 15, 047,724.71 por venta de servicios privados.

GASTOS POR ANTICIPO FINANCIERO	
MES	**MONTO**
ENERO	RD $6,412.51
FEBRERO	RD $325.00
MARZO	RD $899,425.24
ABRIL	RD $899,728.48
MAYO	RD $898,424.04
JUNIO	RD $899,236.34
TOTAL	RD $3,603,551.61

GASTOS POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS	
MES	MONTO
ENERO	RD $2,101,765.11
FEBRERO	RD $2,131,711.99
MARZO	RD $2,624,524.28
ABRIL	RD $2,138,221.62
MAYO	RD $1,914,820.57
JUNIO	RD $4,136,681.14
TOTAL	RD $15,047,724.71

GASTOS POR VENTA DE SERVICIOS PRIVADOS	
MES	**MONTO**
ENERO	RD $438,961.45
FEBRERO	RD $775.30
MARZO	RD $50,710.69
ABRIL	RD $120,032.53
MAYO	RD $126,480.25
JUNIO	RD $349.20
TOTAL	RD $737,309.42

Actualmente el hospital cuenta con un monto total de RD $3740375.51, distribuido en las tres (3) cuentas, anticipo financiero RD $3507.57, venta de servicios Privados RD $787284.3 y RD $ 2949583.64 venta de servicios Públicos.

Desempeño de los Recursos Humanos

En el periodo de enero a junio 2021, el hospital contó con un total de 348 colaboradores, 300 nombrados por el Servicio Nacional de Salud y los 48 restantes por Nomina Interna, el total de colaboradores se encuetra distribuido de la siguiente manera:

- **86 Personal Medico**
  - 17 Medicos Generales
  - 69 Medicos Especialistas
- 26 Personal de Apoyo
  - 06 Tecnicos de Rayos X
  - 03 Yesero
  - 02 Electrocardiograma
  - 14 Auxiliar de Famacia
- **13 Bioanalistas**
- **20 Auxiliares de Enfermeria**
- **60 Licenciadas en Enfermeria**
- **95 Personal Administrativo.**

Durante este semestre hemos tenido un total de 12 Nombramientos, 44 Contratos por Nomina Interna, 22 Desvinculaciones, 03 Promociones o cambios de designaciones y 7 Personal en Tramite de desvinculación.

Las evalauciones del desempeño del personal del primer semestre nos presento; 1.8% obtuvo una calificacion inferior a los 80pts, 6.06% fue evaluado entre los 80, 73.1% recvicibio calificaciones por encuima de los 90 y 18.9% obtuvo una evaluacion de 100 . Esto nos muestra que el 96.5% de los empleados en el periodo han realizado sus asiganaciones de acuerdo a sus puestos pues resivieron una valoracion por encima de los 85pts.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Nuestro sistema de Planificación y desarrollo ha estado apegado al Plan Estratégico Institucional (PEI) del Servicio Nacional de Salud (SNS), alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo. Hemos elaborado nuestro Plan Operativo Anual, el cual aún no ha sido evaluado por lo que no tenemos un porcentaje de cumplimiento, sin embargo la institución realiza su evaluación interna donde hemos cumplido con un 81% de las 132 actividades programadas fueron realizadas 107.

En el mismo tenor hemos trabajado para la actualización de nuestra estructura organizativa, la misma ha sido adaptada al Ministerio de Administración Publica y al Servicio Nacional de Salud.

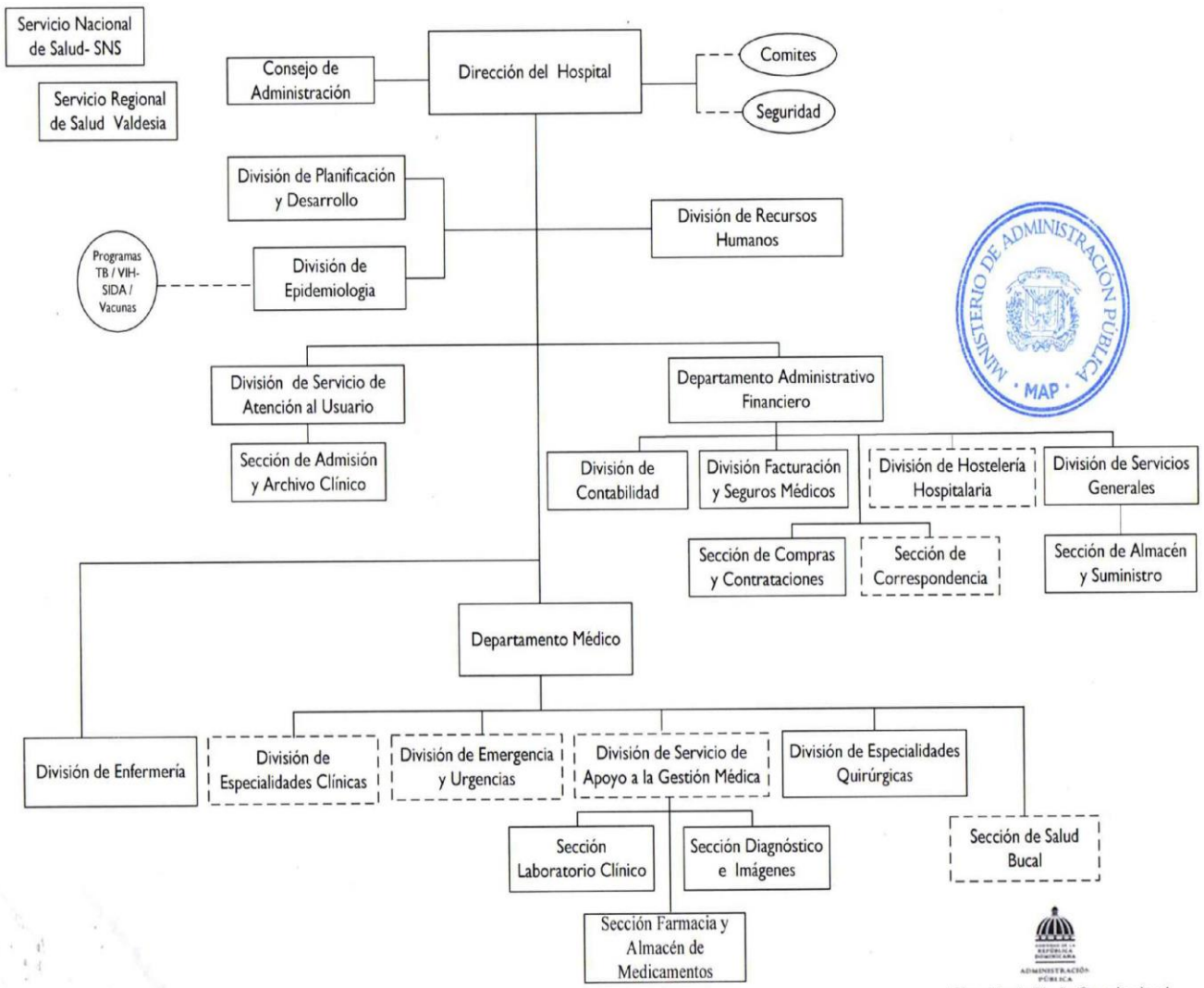
A. Resultados de Las Normas de Control Interno NOBACI

Nuestro hospital no ha trabajado con las normas de control Interno por lo que no hemos sido evaluados

B. Resultados de los Sistemas de Calidad

En Mayo de este año fuimos priorizados para iniciar a trabajar con Carta Compromiso y el Marco Común de Evaluación CAF, esperamos que para el segundo semestre de este mismo año podamos tener ambos procesos implementados.

Organigrama Hospital Provincial Dr. Rafael J. Mañon, San Cristóbal



Dirección de Diseño Organizacional
Noviembre, 2020

Desempeño del área de Comunicaciones

Con el objetivo de mejorar la comunicación hemos fortalecido las redes y medios sociales del Hospital para dar a conocer nuestros servicios, por esto hemos implementado las actualizaciones diarias y constante respuestas a las dudas de nuestros usuarios a través de los diferentes medios, esto permitirá que alcancemos un mayor público y por ende llegar a más usuarios que puedan necesitar nuestros servicios.

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Nivel de la satisfacción con el servicio

Para evaluar la satisfacción de nuestros usuarios, realizamos encuestas diarias en las áreas de prestación de servicio, en el periodo de enero a junio 2021 hemos encuestado un total de 2,262 usuarios de los cuales 2249 estuvieron satisfechos con el servicio, por lo que nuestro nivel de satisfacción para este periodo es de un 99.4% de Satisfacción.

Periodo 2021	Usuarios Encuestados	Usuarios Satisfechos
Enero (2021)	331	331
Febrero(2021)	364	360
Marzo (2021)	397	395
Abril (2021)	380	379
Mayo (2021)	382	380
Junio (2021)	408	404
Total	2262	2249

Resultado mediciones del portal de transparencia

El acceso a la información arroja un cumplimiento de un 80%, esto debido a que el portal de libre acceso a la información inicio a utilizarse en si a mediados del mes de marzo a partir de esta fecha inciamos a dar a conocer con total transparencia todos los procesos del centro.

De acuerdo con el articulo I de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Informacion Publica, en transparencia de la gestión gubernamental y la promoción de los valores éticos en la institución hemos realizado lo siguien:

Portal de Transparenca continuamente actuakizada para permitir total accesibilidad a los usuarios de toda nuesta información. Además de un departamento de libre acceso a la información donde los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios pueden resivir cualquier información requerida.

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Para que nuestros usuarios puedan externar sus quejas y sugerencias, tenemos instalados en puntos estrategicos; las áreas de prestación de servicios, los buzones con la fianidad de conocer la opinión de los mismos, además de que utilizamos el el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias la lines (3-1-1) al cual tenemos un tiempo estimado de 24 a 72 horas para comunicarnos y dar respuestas.