



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD



HOSPITAL  
**REGIONAL TRAUMATOLÓGICO  
Y QUIRÚRGICO PROF. JUAN BOSCH**



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# TABLA DE CONTENIDOS

## Memoria Institucional 2022

Resumen Ejecutivo .....	6
Marco Filosófico Institucional.....	7
Misión .....	7
Visión .....	8
Valores .....	8
Base Legal .....	9
Estructura Organizativa .....	12
Planificación Estratégica Institucional .....	14
Resultados Misionales .....	17
Centros Hospitalarios .....	17
Asistencia a la Red de Servicios de Salud .....	18
Emergencias Médicas.....	19
Medicamentos e Insumos .....	20
Laboratorios Clínicos e Imágenes .....	21
Odontología .....	22
Enfermería.....	22
Calidad de los Servicios de Salud .....	23
Gestión de la Información .....	24
Resultados Nivel Desconcentrado .....	25
Servicio Regional de Salud Cibao Central; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
Resultados Áreas Transversales y de Apoyo .....	25
Desempeño del Área de Infraestructura y equipos .....	25
Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	27
Desempeño de los Recursos Humanos .....	27

Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	30
Relación De Contratos De Bienes Y Servicios Vigente 2022.....	35
Desempeño de la Tecnología .....	37
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	39
Desempeño del Área Control y Fiscalización .....	40
Desempeño del Área Comunicaciones .....	42
Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional .....	42
Nivel de la Satisfacción con el Servicio .....	42
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	43
Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.....	43
Resultado Mediciones del Portal de Transparencia .....	44
Anexos .....	45
Índice de Gestión Presupuestaria .....	45
Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRA) .	48
Plan Anual de Compras 2022 .....	50

# CONTENIDO MEMORIA INSTITUCIONAL

---

Memoria Institucional 2022

## **Resumen Ejecutivo**

El Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch es un centro de salud cuyas especificaciones lo colocan en la categoría de centro de tercer nivel y descentralizado, ganador de premios nacionales e internacionales y con un personal altamente calificado para brindar atenciones de calidad y con calidez a sus usuarios- pacientes traumatizados y quirúrgicos. Siendo parte de la red pública de salud, depende de la Regional VIII de Salud, del Servicio Nacional de Salud (SNS) y del Ministerio de Salud Pública (MPS).

Nuestro hospital, trabaja fundamentado en un Plan Estratégico, del cual se desprenden los Planes Operativos Anuales, que, a su vez, marcan las pautas en realizaciones y actividades cotidianas, todas alineadas con las estrategias y prioridades del SNS y el MSP. También forma parte de nuestros lineamientos el uso de FODA, para identificar cada oportunidad de mejora posible y aplicable.

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

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

Se hace oportuno destacar que en este año 2022 se realizaron mejoras en las áreas misionales y administrativas a los fines de optimizar los productos y servicios que prestamos, entre los que destacamos la reorganización de las secciones operativas del área de emergencia y los nuevos métodos de atención y facturación en dicha área.

Gracias a la respuesta oportuna del Servicio Nacional de Salud (SNS) y de nuestro Ministerio De Salud recibimos la donación de 7 ventiladores para nuestra área de UCI y Shock Room, 2 Rayo X Portátil.

### **Marco Filosófico Institucional**

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

### **Misión**

Somos una institución de servicios de salud especializada, que brinda atenciones, con calidad y humanizadas, con énfasis en traumatología y cirugía, utilizando procesos asistenciales estandarizados e integrales, apoyados en la utilización eficiente de los recursos y el uso racional de tecnologías, promoviendo el

constante desarrollo del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

### **Visión**

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatológicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud, oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.

### **Valores**

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

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

- Responsabilidad Social: Promoviendo la excelencia en la entrega de servicios con especial atención en las personas, para poder cumplir con nuestro compromiso social, económico y ambiental.
- Trabajo en Equipo: Implementando una serie de estrategias, procedimientos y metodologías interrelacionadas, para lograr nuestra meta, que es la satisfacción y la seguridad en la atención de nuestros usuarios.

### **Base Legal**

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

Establecidos en el reglamento General de los Centros especializados de Atención en salud de las Redes Públicas, decreto 434-07, 18 de agosto del 2007

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

- a) Realizar acciones de promoción, prevención y atención de salud a la población, de acuerdo con el tipo de centro y de su capacidad resolutive
- b) Desarrollar de forma efectiva su interrelación al interior de la red de servicios y sus comunidades, para asegurar su funcionamiento integral y articulado.

- c) Participar, como parte de la red de servicios y en coordinación con las instancias desconcentradas de la secretaria de Estado de Salud Pública y Asistencia Social (SESPAS) y las comunidades, en el desarrollo de enfoques y mecanismos de carácter preventivo y promocional, con el fin de reducir los riesgos, los condicionantes y los determinantes de la salud y la enfermedad.
- d) Participar y ejecutar el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes y especímenes, que se haya diseñado y concertado a nivel nacional, regional o provincial.
- e) Promover, implementar y apoyar acciones de gestión del conocimiento para la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos para favorecer el mejoramiento continuo del desempeño.
- f) Promover y apoyar la investigación para la generación de conocimientos que favorezcan la comprensión e intervención en salud.
- g) Velar por la aplicación de las medidas de bioseguridad, higiene y seguridad del ambiente laboral y su entorno inmediato.
- h) Implementar formas de organización laboral que promuevan el desarrollo de las potencialidades humanas.
- i) Velar por el correcto uso y manejo de los recursos asignados,
- j) Organizar y desarrollar internamente su gestión, programación y ejecución, de acuerdo con las normativas que establece la Red y las prioridades nacionales y locales, conforme al Plan Decenal de Salud.
- k) Dirigir sus planes de desarrollo hacia el logro y el mantenimiento de la habilitación, de conformidad con las normas que a tal efecto ordena el marco legal vigente y a la vez facilitar la habilitación de la Red.

- l) Desarrollar capacidad para dar respuesta a situaciones de emergencias y desastres, de acuerdo con su tipo y capacidad de resolución, en coordinación con las instancias correspondientes.
- m) Velar y evaluar el desempeño efectivo de las competencias y el comportamiento ético de todo el personal.
- n) Organizar sus servicios de forma tal que sus acciones e intervenciones se puedan dirigir, de forma prioritaria, a solucionar 10s problemas de salud de las poblaciones más necesitadas.
- ñ) Definir y cumplir los acuerdos de gestión para la provisión de servicios que firmara, tanto a su interior como con otras dependencias de la Red, de acuerdo con lo que establece la normativa vigente.
- o) Apoyar las intervenciones que en materia de salud pública realizara la Secretaria de Salud Pública y Asistencia Social (SESPAS), en el desarrollo de sus funciones como Rector del Sistema Nacional de Salud.
- p) Responder, con calidad, efectividad y oportunidad, a 10s requerimientos de información para el correcto desempeño de la Red de Servicios, de la que forma parte, y del Sistema Nacional de Salud.
- q) Garantizar el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo, para la protección a los equipos, mobiliarios e infraestructura, con el fin de asegurar las condiciones de seguridad para 10s usuarios, la eficiencia de 10s mismos y proteger la inversión realizada.
- r) Evaluar en forma periódica sus actividades, a fin de asegurarse que cumplen el desempeño esperado y de que aplica 10s correctivos pertinentes.
- s) Rendición de cuentas.

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

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

Decreto 694-09, 17 de septiembre del 2009, que crea el Sistema 311 de atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas y reclamaciones.

Ley 200-04, 28 de agosto 2013, esta ley tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa.

### **Estructura Organizativa**

- Dirección General
- Subdirección General

Unidades Consultivas o Asesoras:

- Consejo de Administración Hospitalaria.
- Departamento de Planificación y Desarrollo, con:
  - División de Calidad en la Gestión.

- División de Auditoría Médica
- División de Recursos Humanos
- División de Epidemiología, con:
  - Sección de Bio-seguridad
- Sección Jurídica
- Sección de Comunicaciones

Unidades Auxiliares o de Apoyo:

- Departamento Administrativo Financiero, con:
  - División de Hostelería Hospitalaria, con:
    - Sección de Mayordomía
    - Sección de Alimentación y Nutrición
    - Sección de Lavandería y Ropería
  - División de Tesorería
  - División de Contabilidad
  - División de Compras y Contrataciones
  - Sección de Almacén y Suministro
  - División de Facturación y Seguros Médicos
  - División de Servicios Generales, con:
    - Sección de Mantenimiento
- División de Servicio de Atención al Usuario, con:
  - Sección de Admisión
  - Sección Archivo Clínico
- Sección de Trabajo Social
- Sección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Unidades Sustantivas u Operativas:

- División de Enfermería
- Departamento Médico, con:

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

### **Planificación Estratégica Institucional**

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

Objetivos Estratégicos Generales del HRTQPJB:

1. Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos.
2. Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios.
3. Definir y ejecutar las actividades Gerenciales en base análisis de las informaciones y la planificación.
4. Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad.

5. Realizar un adecuado control y uso de los recursos apegado a las normativas establecidas por los organismos competentes.
6. Formalizar y mantener una fuerte relación con la comunidad.
7. Mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.

Estrategias Generales para garantizar el logro de los objetivos.

Estrategias Generales Para Garantizar los Fundamentos del Hospital:

- Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.
- Estandarización de los servicios brindados, a través de la utilización de protocolos en todas las áreas.
- Monitoreo y evaluación periódica de todas las actividades de producción e indicadores de calidad.
- Evaluaciones periódicas del desempeño a todo el personal del hospital.
- Establecer convenios de cooperación e intercambio científico con instituciones nacionales e internacionales.
- Conformar los diferentes comités que garanticen la calidad y profesionalidad en la entrega de los servicios. (bioética, vigilancia infecciones intrahospitalaria, control farmacéutico, eventos adversos, análisis mortalidad)
- Las decisiones serán tomadas en base al análisis de las informaciones.

Estrategias de Mercado:

- Trato adecuado a los usuarios.

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

#### Planificación y Control

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

- Implementación de sistema de administración y contabilidad organizado.
- Análisis y control de costo.
- Análisis y control de Glosas.
- Evaluación de cumplimiento de los protocolos y procesos.
- Evaluación de desempeño del personal.
- Formulación de planes operativos de intervención cuando no se obtengan los objetivos y metas establecidos.
- Monitorear el cumplimiento e impactos logrados por los planes operativos de intervención.
- Presentación de informes periódicos del cumplimiento de los planes operativos de intervención.

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

## **Resultados Misionales**

### **Centros Hospitalarios**

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

otras) infraestructura para la realización de estudios complementarios más complejos.

Hemos solicitado insistentemente el arreglo del tomógrafo de nuestra institución como también la adquisición de un nuevo tomógrafo por la cantidad de tomografías realizadas fuera de la institución producto de que este está averiado, aunado a esas peticiones, hemos solicitado brazo en C por la gran cantidad de cirugías ortopédicas y de neurocirugía en las cuales son necesarias la implementación del equipo para buen desarrollo de la cirugía.

Hemos solicitado la inclusión de equipos como microscopio neuroquirúrgico, como también la implementación de un ecocardiógrafo que tanto necesitamos en la institución.

Gracias a la respuesta oportuna del Servicio Nacional de Salud (SNS) y de nuestro Ministerio De Salud recibimos la donación de 7 ventiladores para nuestra área de UCI y Shock Room, 2 Rayo X Portátil, los cuales hemos obtenido bajo insistentes comunicaciones a nuestros órganos rectores por la alta demanda de los mismo. Estos han beneficiado a una gran cantidad de pacientes que han estado ingresados en el centro en las unidades de Cuidados Intensivos y Shock Room.

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

La gestión clínica como estrategia de fortalecimiento de los procesos de atención, facilitando la estructuración y organización de la atención, implica un cambio importante en la forma de proveer servicios. Es por esta razón, que se han realizado importantes acciones a favor del fortalecimiento de nuestra cartera de servicio en la institución.

Tomando en cuenta la alta demanda de pacientes que acuden a nuestro centro para consultas de servicios clínicos, y como nosotros

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

### **Emergencias Médicas**

Con el objetivo de incrementar la capacidad, disponibilidad y recursos de la Red Pública de Servicios de Salud para brindar atención prehospitalaria, hospitalaria, interhospitalaria y de desastres, garantizando la accesibilidad y oportunidad del servicio.

Este año junto a los departamentos de Auditoria Médica, Seguros Médicos y Facturación valoramos toda la estructura del área de emergencia con el fin de poder facturar lo que hacemos a las aseguradoras de manera oportuna, agilizar las asistencia sectorizando el espacio de emergencia, donde se logró que dentro del área se pueda el paciente ingresar para no tener pérdidas (el área de cura ahora el paciente con una herida se puede ingresar a dicha área y ser facturada a las aseguradoras como cirugía menor no provocando pérdidas innecesarias para el centro pero a la vez brindando un trato adecuado a quien lo necesite).

Y no solo fue el área de sutura que se convirtió en cirugía menor, además los pacientes en reanimación se ingresan para poder realizar lo que cada paciente necesite, aunque no sea de nuestra cartera de servicio; también la parte de sala de yeso donde se realiza cambio y postura sin necesidad de que sea pasado por emergencia de manera ambulatorio; el área de cura de los departamentos de ortopedia y

cirugía general también se facturan de forma ambulatoria sin tener que ser visto en emergencia, entre otras áreas.

Esto se logró con la ayuda de la Dirección Médica y todos los actuantes para que el servicio sea oportuno, se realizaron múltiples reuniones donde se asignaron roles por departamentos y ya cada uno puede hacer un mejor trabajo.

Los recursos utilizados fueron la creación en el sistema de las diferentes áreas, la creación en el área de forma separada también con personal humano de forma continua en horario administrativo.

El resultado obtenido fue que el paciente ya puede ir a buscar servicio en el área de emergencia, donde le corresponde sin necesidad de perder tiempo para la asistencia (teniendo en cuenta que no sea una emergencia).

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

El impacto lo vemos y escuchamos a diario ya que los pacientes prefieren ir a nuestra emergencia no importa de dónde sean, por el trato que ofrecemos.

### **Medicamentos e Insumos**

Para garantizar la integralidad de la atención que incluye un abastecimiento oportuno y completo de los medicamentos e insumos que el usuario en su proceso de enfermedad pueda requerir, el SNS ha ejecutado importantes acciones en aras a garantizar la disponibilidad en la Red Pública de Servicios de Salud. Podemos destacar que el abastecimiento del SNS de los medicamentos e insumos a nuestro almacén en el Hospital Regional Traumatólogo

y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, ha evolucionado de una manera rápida y acertada al dar respuestas a nuestras solicitudes como centro de salud que vela por el bien común de nuestros pacientes.

De tal manera para dicho abastecimiento a nuestro almacén, hemos realizado la solicitud de cada insumo y/o medicamentos necesitados en nuestro centro de salud y estas solicitudes han sido acogidas con rapidez y amabilidad por el SNS, el cual responde siempre con puntualidad a cada una de las necesidades. Destacamos el resultado obtenido por nuestro almacén pues cuando les solicitamos al SNS algún faltante de insumo o de medicamentos que presente urgencia y que no tenemos en ese momento, ya sea vía correo o vía telefónica notificamos al SNS sobre la necesidad que presentamos en ese momento siendo su respuesta positiva en todo momento hacia nosotros.

En el período Enero – Noviembre 2022 hemos recibido una gran cantidad de preservativos para el proceso de los estudios que se realizan en el departamento de Radiología; los bajantes de suero, los cuales son de gran importancia y necesidad para canalizar los pacientes y poder suministrarles los medicamentos, el abastecimiento y las llegadas de los reactivos para nuestro laboratorio el cual es responsable del manejo de los análisis de nuestro pacientes y también el más importante, el suministro de nuestros kit hemodiálisis para la diálisis de los pacientes con problemas renales que acuden al hospital buscando aliviar de alguna manera su salud.

### **Laboratorios Clínicos e Imágenes**

En el periodo Enero-noviembre 2022 la ampliación de la provisión de servicios de laboratorio se evidenció a partir de la dotación de equipos, lo que favoreció un aumento de un 3.9 % en la cartera de servicios en un total de 244,351 pruebas con relación al periodo

Enero – noviembre 2021 con un total de 235,215 pruebas beneficiando a 50,744 habitante de la región norte.

### **Odontología**

En el periodo enero - noviembre 2022 se ofertaron 4,286 atenciones odontológicas y 1,426 maxilofaciales a pacientes en nuestro Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch de la Red SNS. Entre los procedimientos realizados podemos destacar Profilaxis, Ortodoncias, Endodoncias, Extracciones, entre otras.

### **Enfermería**

En el período comprendido entre los meses de enero-noviembre del año 2022, la división de enfermería del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch ha alcanzado varios logros, entre estos podemos detallar:

- Asignación de una secretaria para la división de enfermería, lo que contribuye a nivelar la carga de trabajo y organizar estructuralmente el departamento.
- Nombramientos y reclamaciones de cuatro auxiliares de enfermería, con el fin de que la calidad de atención de los servicios de enfermería mejore.
- Asignación de un personal de atención al usuario para el área de cura, con el objetivo de mejorar la organización de los turnos y orientación a los pacientes
- Extensión del horario de la enfermera circulante en cura, con el propósito de que los pacientes que van en horarios de la tarde tengan asistencia de enfermera y que los pacientes se les cargue lo que consuman.
- Reubicación del espacio físico para oficina, esto conlleva a un mejor ambiente para organizar los expedientes y un lugar

más asequible, ya que se encontraba ubicada en el área de internamiento y no era apropiado.

- Organización del archivo de copias de los expedientes del personal de enfermería, una forma de tener constancia de los expedientes del personal que tenemos para corroborar cualquier información.
- En esta gestión se revisaron varias anomalías e identificadas las mismas se le comunicó al departamento de recursos humanos, el cual realizó las desvinculaciones de lugar y asignaciones de nuevo personal eficiente.
- Se habilitó un espacio físico de descansos para las enfermeras de ortopedia 1, ya que el espacio que tenían para el mismo era muy pequeño y no proporcionaba un adecuado descanso.
- Asignación de una supervisora en el área de hemodiálisis coordinando el trabajo de enfermería.

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

Como entidad responsable de asesorar y apoyar técnicamente a los Servicios Regionales de Salud (SRS) e instancias operativas del SNS en materia de atención a los usuarios, calidad de los servicios, prevención y control de riesgo biológico y seguimiento a la habilitación para promover el desarrollo de actividades que garanticen el flujo del usuario a través de una Red articulada, promoviendo intervenciones que garanticen la calidad de los servicios, así como la oportunidad de la oferta en consonancia a lo establecido en el Modelo de Atención. En el periodo enero-diciembre 2022, en nuestro establecimiento como modelo de atención al usuario hemos disminuido el tiempo de espera para citas para las diferentes especialidades, se han organizado operativos quirúrgicos de las diferentes especialidades para disminuir el

tiempo de espera de los procedimientos ambulatorios y mayor capacidad resolutoria de los procedimientos de pacientes ingresados.

Estas medidas han ayudado al aumento de procedimientos quirúrgicos mensuales como también al aumento de pacientes que acuden al centro por la rapidez con que se le da respuesta y se intervienen los pacientes.

### **Gestión de la Información**

Con el objetivo de diseñar y desarrollar un sistema que produzca y provea información oportuna y de calidad de los diferentes niveles de atención y programas de salud que facilite la gestión del Servicio Nacional de Salud y se constituya en un apoyo efectivo a la implementación y fortalecimiento del modelo de provisión de salud, respondiendo a las necesidades de la institución y de los usuarios y que se encuentre sustentado en datos completos, seguros y exactos, que permita un acceso fácil, ágil y continuo para consultas y reportes, se han realizado las siguientes acciones:

De conformidad con la resolución número 002-2021 y a lo que establece la Constitución de la República donde indica que "cada persona tiene derecho a la información, este derecho comprende buscar, investigar, recibir y difundir información de todo tipo, de carácter público, por cualquier medio, canal o vía". La Oficina De Libre Acceso a la Información del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, está comprometida a dar cumplimiento a los Principios Fundamentales y establecer un manejo de la transparencia institucional así como lo establecen las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, establecemos el manejo de las informaciones actualizadas y la hacemos disponible en los plazos establecidos, esto nos ha llevado a tener un portal actualizado con la disponibilidad de todas las

informaciones que pueden ser requeridas por el Ciudadano de una manera rápida y eficaz.

## **Resultados Nivel Desconcentrado**

En el periodo enero-diciembre 2022 se realizaron un total de 308,263 actividades productivas en las diferentes áreas de las cuales podemos citar:

- Consultas: 48,357
- Cirugías: 5,207
- Analíticas de Laboratorio: 244,351
- Imágenes: 36.280
- Hospitalizaciones: 4,501
- Emergencias 5,847

## **Resultados Áreas Transversales y de Apoyo**

### **Desempeño del Área de Infraestructura y equipos**

En el marco de la prioridad directiva *Desarrollo e inversión de la Red de Servicios Públicos de Salud*, enfocada a fortalecer la Red Pública de Salud generando un cambio oportuno y concreto a las múltiples necesidades de la población a través de la construcción, equipamiento y remozamiento de la infraestructura sanitaria. Se destacan las siguientes intervenciones:

- Reparación de los dos generadores eléctricos de emergencias, los cuales el no. 1 estaba fuera de servicio y el no. 2 estaba presentado fallas en el motor.

- Mantenimiento al sistema osmosis inversa de hemodiálisis, para así brindar un servicio de calidad a los pacientes de hemodiálisis.
- Reparación y mantenimiento de 4 ascensores camilleros. para así brindar un mejor servicio.
- Mantenimiento y la compra de 10 baterías para la subestación eléctrica.
- Mantenimiento al UPS central de 225 kl
- Mantenimiento a las 3 lavadora industriales del hospital
- Mantenimiento a la secadora industrial,
- Mantenimiento correctivo al shillers no. 1, mejorando la climatización dentro del hospital.
- Mantenimiento a las manejadoras de aire acondicionado
- Puesta en funcionamiento de la máquina de hacer hielo, la máquina de lavaplatos, y del frigorífico.
- Remozamiento de la iluminación de todo el exterior e interior del hospital.
- Cambio de todos los de inodoros en los baños del área de consulta y en la administración.
- Remozamiento en la institución; cambios de gabinetes en UCI, habilitación un área en UCI para pacientes de Maxilofacial, habilitación del área Admisiones, remozamiento en el salón de Anestesia y habilitación de la oficina de Evaluación y Monitoreo y Calidad.
- Cambios de pintura en toda la instalación, teniendo 40% logrado.

- En conjunto con COORAVEGA se realizó mantenimiento a la planta de tratamiento de las aguas residuales.
- Reparación de las cerámicas de los baños, que se encuentran en mal estado, con un 40% logrado.
- En conjunto con el MOPC se realizó operativo de limpieza en la jardinería de la institución.
- Junto con el Ministerio de Salud Pública se realiza cada 3 meses la fumigación en todo el hospital.

Está en proceso

- El mantenimiento de la subestación eléctrica.
- El compresor de aire medicinal.
- El mantenimiento de la aspiración central

### **Desempeño Área Administrativa y Financiera**

Atendiendo a la importancia de la gestión y organización de los procesos institucionales que favorezcan el fortalecimiento del SNS, para brindar respuesta oportuna y garantizar la transparencia, hemos implementado controles en las diferentes áreas de la institución para velar con el buen funcionamiento de los servicios ofrecido, a través de trabajo en equipo, capacitación, talleres, cursos, compromisos de los colaboradores con la institución, seguimientos a los procesos internos; el cual nos ha beneficiado a obtener eficiencia y eficacia en nuestras metas internas y externas, contando con los escasos recursos que presentamos.

### **Desempeño de los Recursos Humanos**

En el marco de la aplicación de la Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud y establece los mecanismos para hacer operativa la separación de funciones del rol de rectoría y prestación de

servicios del sistema nacional de salud, que contempla la Ley General de Salud (Ley 42-01), la gestión de los recursos humanos ha sufrido un proceso de reorganización estructural y fortalecimiento institucional conforme a las nuevas directrices y estrategias de la Institución.

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

Durante el periodo de enero - noviembre 2022, el Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch mantuvo un promedio de 719 colaboradores los cuales 306 pertenecen al área administrativa y un aproximado de 413 que son del área asistencial médica.

La división de Recursos Humanos cuenta con 3 secciones.

El departamento de educación continua realizó un total de 29 actividades formativas con una asistencia aproximada de 692 colaboradores, entre las capacitaciones impartidas se encuentran Relaciones Humanas, Manejo de Conflictos, Marketing Personal, Trabajo en Equipo, Atención Telefónica, entre otros.

El área de reclutamiento y selección de personal entrevistó un total de 100 personas los cual contrato 32 colaboradores, en ese mismo orden implementamos el manual de inducción y presentamos al personal nuevo. En este manual podemos encontrar tópicos como nuestro código de vestimenta, la misión, visión y valores de nuestro hospital, nuestra cartera de servicios entre otras informaciones de suma importancia.

En la sección de nóminas se realizó el pago de \$4,463,644.10 de prestaciones laborales a colaboradores desvinculados.

A su vez por orden del SNS se realizó la actualización de nuestro organigrama institucional, con esto se busca dar a conocer como están conformados nuestros departamentos y secciones.

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

Se dio seguimiento al personal pasivo por enfermedad.

Se efectuó la encuesta de Clima Laboral a una muestra de nuestros colaboradores con un total de 220 empleados, luego con los resultados arrojados se elaboró el Plan de Mejora para trabajar las debilidades o áreas de mejora, entre estos tenemos:

- Descontento salarial.
- Capacitación de personal en áreas determinadas.
- Uniformes
- Inducción al personal de nuevo ingreso

Con esto se realizó la implementación del plan de mejora, en base a cartas, informes, etc., dirigidas al MAP, SNS, INFOTEP, entre otras entidades.

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

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

- La depuración del personal de nuevo ingreso, así como también el personal que ya labora en la institución.
- Fiel cumplimiento con el horario establecido.
- Validación del personal de licencia médica permanente para que a su vez estos ser evaluados para la gestión de su pensión y/o jubilación.
- Evaluamos los perfiles para que el personal entrante este apto y capacitado para el puesto donde se va a desempeñar.
- Promoción de personal o cambios organizativos.
- Aplicación de normas de disciplina a personal que comete faltas de cualquier tipo.
- Programa de capacitaciones para el personal.
- Gestión para la inclusión en nómina de personal que no estaba recibiendo su pago desde hace varios meses.
- Eficientización de las nóminas.
- Elaboración de acuerdo de desempeño.

### **Desempeño de los Procesos Jurídicos**

Con el fortalecimiento de procesos tendentes a garantizar la continuidad de los servicios jurídicos como proceso de salvaguardar la integridad de la gestión durante el periodo del mes de enero del año 2022 hasta la fecha, trabajamos en dieciséis procesos legales de demandas, entre ellos demanda en pago de prestaciones laborales, daños y perjuicios por mala práctica médica, cobro de pesos.

En los procesos de demandas en pagos de prestaciones, en el presente año tuvimos tres (03) sentencias a favor del hospital y las mismas han sido apeladas por los demandantes, por lo que se encuentran vigente en los tribunales.

Así mismo también hemos tenido dos (02) sentencias en contra del hospital, una de ellas por mala práctica médica y una por pago de derechos adquiridos. El proceso de mala práctica médica se está conociendo en los tribunales desde el año 2018, el cual ha tenido dos (02) sentencias, una a favor del hospital y una en contra, a la que apelamos y se encuentra la suprema corte de justicia, mediante un recurso de casación.

Aquí le presentamos un informe detallado de los procesos legales que tiene vigente el departamento legal y su estado actualmente:

Materia	Asunto	Demandante	Estado actual
Contencioso Administrativo	Demanda en pago de prestaciones laborales	Martha Beatriz Abreu Mercedes	Se depositó el recurso de apelación el día 27/10/2022
Civil	Demanda civil en daños y perjuicio	Santiago Willian Encarnación Cabrera	Recurso de casación en contra de la sentencia 204-2022-SSEN-00192, depositado en fecha 10/27/2022
Contencioso Administrativo	Demanda en pago de prestaciones laborales	Carmen Luisa de León Cáceres	Recurso de revisión administrativa pendiente de fallo.
Contencioso administrativo	Demanda en pago de prestaciones laborales	Rafaela Fabián Espinal	Sentencia No. 0030-03-2020-SSEN-00342, declara inadmisibile el recurso de la

			demandante.
Contencioso administrativo	Demanda en pago de prestaciones laborales	<p>-Ángela María Jiménez.</p> <p>-Julio Cesar De La Rosa Valerio.</p> <p>-Ernestina Gómez</p> <p>-Hilario Rafael Lorenzo Guzmán.</p> <p>-Cristina Hierro Reyes</p> <p>-Altagracia Vásquez Delgado.</p> <p>-Mamerto Peña Hernández.</p> <p>-Domingo Antonio Moronta</p>	Sentencia No. 0030-04-2022-SSEN-00382, declara inadmisibile el recurso de la demandante.
Contencioso administrativo	Demanda en pago de prestaciones laborales	<p>-Gladys Alt. Ureña</p> <p>-Nixon Pérez López</p> <p>-Milciades Ángeles Abreu</p> <p>-Alvin Miguel Evangelista</p> <p>-Severino Aponte</p>	Recurso de casación en contra de la sentencia 0030-02-2022-SSEN-00317, a favor del hospital, recurso notificado en día 28/09/2022

		Disla	
Contencioso administrativo	Demanda en pago de derechos adquiridos e indemnización	Evilis Unilvia Tineo Gutiérrez	Escrito de defensa depositado el 06/29/2022, pendiente de fallo.
Contencioso administrativo	Demanda en reclamación de pago de prestaciones laborales.	Graciela Ospino Orrego	Pendiente de fallo.
Contencioso administrativo	Demanda en reclamación de pago de prestaciones laborales.	Keyci Aybar Brito	Pendiente de fallo.
Contencioso administrativo	Intimación y Puesta en Mora y propuesta de acuerdo amigable	Rosalía Delia Ayala Castillo	No se llegó a ningún acuerdo y no procedieron a demandar
Contencioso administrativo	Demanda en Cobro de Pesos.	Sociedades DRSD, S.R. L	Pendiente de fallo
Materia civil	Intimación de entrega de record médico de señor Renerio Antonio reyes Diaz.	José Alberto Brito Jiménez	Pendiente de entregar record.
Materia Civil	Intimación de pago	Celna Enterprises, S.R. L	No han procedido a demandar
Contencioso	Demanda en	-Ana Francisca	Pendiente de

administrativo	reclamación de pago de prestaciones laborales.	Reinoso. -Miguel Ángel Alberto Suárez  -Carlos Geovanny Carrasco.  -Omar Francisco Bruno	notificación del recurso de canción.
Contencioso administrativo	Recurso Adm. En reclamación en responsabilidad civil daños y perjuicio y rescisión de contrato	Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico profesor Juan Bosch	Pendiente de notificar auto y recurso administrativo.
Materia Civil	Intimación De Pago	Importadora Coav, Srl	No han procedido a demandar
Materia Civil	Demanda en rencauzamiento o alcantarillado de drenaje de agua residuales y altamente contaminante.	-Nítida Del Rosario.  -Irvianny Rosario  -Irvin Madera	Pendiente de que fijen audiencia.

En el periodo 2022 el departamento legal ha sido responsable de la elaboración y certificación de nueve contratos de Bienes y Servicios que ha requerido el hospital.

Así también en el siguiente cuadro hacemos un informe de los contratos de bienes y servicios que se encuentran vigentes en la institución:

**Relación De Contratos De Bienes Y Servicios Vigente 2022.**

Proveedor	Vigencia	Monto anual	Descripción
Linde Gas Dominicana SRL	02/12/2021 a 02/12/2023	\$21,600,000.00	Instalación de equipo a título de préstamos o comodatos para el suministro de gases médicos
Transporte Leopardo Tour SRL	29/08/2022 a 29/01/2023	\$925,000.00	Servicios de transporte del personal institucional
De Servicios Múltiples SRL	30/05/2022 a 30/07/2022	\$719,800.00	Servicio de alquiler de un generador
Aqua Máster Corporation SRL	19/01/2022 a 19/01/2022	\$197,000.00	Servicios del Mantenimiento del Sistema osmosis de la unidad de hemodiálisis
Agua Rangel SRL	28/01/2022 a 28/01/2023	\$131,250.00	Adquisición e agua de botellones.
Dahiana Del Carmen Gutiérrez	20/01/2022 a 20/01/2023	\$186,000.00	Servicios de alquiler de camión cama larga de

				carga cerrado
Sunix Petroleum SRL	09/08/2022 a 09/08/2022		\$4,384,999.54	Adquisición de tiques de combustible y gasoil regular a granel.
Amadys Justina Maldonado Rosario	01/05/2021 a 01/05/2022		\$3,000,000.00	Servicios profesionales de cirugía plástica estética
Francisco Javier Reyes Gómez	14/04/2021 a 14/04/2023		\$876,000.00	Contrato de alquiler de cafetería
Máximos Servicios Computarizados SRL	30/08/2022 a 30/12/2022		\$861,400.00	Alquiler de fotocopiadoras e impresoras multifuncional.
Laramoy Wifi Sin Límite SRL	10/05/2022 a 10/05/2023		15% de beneficio de venta para el hospital	Contrato de instalación de maquina monedera de venta de wifi
Amady Justina Maldonado Rosario			3,000,0000	Servicios personales de cirugía plástica

Durante el año 2022, el departamento legal formó parte de los acuerdos y convenios interinstitucionales, contraído por el hospital con las siguientes instituciones:

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad.

- Comedio de Colaboración con el con la Olimpiada de Rancho Viejo.
- Convenio Marco de Cooperación y Colaboración con La Unión Nacional De Trabajadores De La Comunicación.
- Convenio Interinstitucional de cooperación con el centro de Educación Integral Padre Fantino.
- Convenio de Colaboración Interinstitucional La Asociación de Baloncesto De La Vega (ASOBAVE).
- Convenio de Colaboración Interinstitucional con el Club atlético Vega Real.
- Convenio de Cooperación y Colaboración El Colegio de Periodista Seccional La Vega

Durante el año 2022, fueron emitidos al departamento legal veinte y tres (23) actas del comité de compras y contrataciones correspondientes a las aprobaciones de compras y contrataciones del hospital.

Estos datos están sustentados en la evidencia que reposan en los archivos del departamento legal correspondiente al año Dos Mil Veinte y Dos (2022).

### **Desempeño de la Tecnología**

En aras de mejorar la competitividad y productividad de la institución, aportando metodologías y mejores prácticas, que tienen como objetivo general promover la automatización del SNS y sus dependencias, teniendo como prioridad directiva la Automatización de la Gestión Institucional cuyo objetivo es fortalecer la Red

Pública de Servicios de Salud del SNS, El departamento de tecnología del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, ha realizado cambios en la página institucional adaptándonos a lo que nos exige en el estándar de plataformas tecnológicas OGTIC.

Los cambios realizados fueron en el logo, menú principal y el submenú de transparencia.

Con esto buscamos actualizarnos en tecnología web. Por otra parte, también nos recertificamos con la NORTIC (norma de tecnología de la información y comunicación) A5 y A2 logrando obtener actualizadas todas las normativas. Con esta buscamos tener un fácil acceso en la búsqueda de información sobre nuestra institución.

Para mejorar nuestra competitividad y productividad hemos realizado acuerdo de cooperación interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad, a los fines de fortalecer la capacidad institucional y mejorar la prevención, detección, respuesta y recuperación en materia de ciberseguridad. Asimismo, contribuir al desarrollo de planes de formación, capacitación y sensibilización para el personal administrativo en materia de ciberseguridad.

Realizar la revisión de las estructuras actuales de tecnologías de la información (TI) de la institución para establecer una estructura independiente, enfocada en la ciberseguridad, conforme a las buenas prácticas internacionales, con fines de priorizar los pilares fundamentales de la seguridad de la información en la institución.

Efectuar análisis de riesgo sobre las infraestructuras críticas tecnológica de la información (TI) relevantes de la institución y determinar su nivel de vulnerabilidad, contemplando la inclusión de los perfiles de riesgos sectoriales más críticos para la nuestra institución.

Evaluar las normas y reglamentaciones emitidas por reguladores sectoriales para someter propuestas de actualizaciones a estos órganos, atendiendo a estándares internacionales.

Elaborar los reglamentos, normas, estándares y lineamientos para el fortalecimiento de la coordinación y respuesta a incidentes de ciberseguridad en las infraestructuras críticas nacionales y de tecnologías de la información (TI).

### **Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

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

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

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

El departamento de calidad institucional, como dependencia directa de Planificación cumplió con la responsabilidad de realizar el Autodiagnóstico CAF (Common Assessment Framework, por sus siglas en ingles) y se ejecutó el plan de acciones de mejoras en un 73% de nivel de cumplimiento. Esta misma división ha estado trabajando arduamente en la actualización de manuales y procedimientos de la institución, siguiendo los reglamentos y normas establecidas por el Servicio Nacional de Salud.

En cuanto al Sistema de Monitoreo SISMAP Salud, cerramos el año en la posición número 16 del Ranking General y en la posición número 2, entre los Hospitales de Traumatología, con un 66.09% de nivel de cumplimiento.

Referente a la ejecución de los productos comprometidos en el Plan Operativo Anual 2022, hemos obtenido los siguientes resultados:

Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre
71%	76%	Aún no hemos recibido la medición del SNS

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

### **Desempeño del Área Control y Fiscalización**

Considerando la importancia que atañe el implementar controles internos que permitan establecer una seguridad razonable en relación con la existencia de una adecuada recaudación y un

debido manejo e inversión de los recursos públicos que tiene a su cargo la institución, se han realizado un 95% las auditorias de nuestro plan anual. Analizamos la veracidad de las operaciones realizadas, además, del cumplimiento de los planes, metas y políticas de la institución, según el protocolo establecido para cada departamento. Y a un 99% las auditorías a todas las entradas y salidas de bienes y servicios que recibimos.

Hemos trabajado haciendo auditorias por departamentos, arquezos frecuentes a las diferentes cajas, verificamos que todo lo que sale y entra al hospital esté debidamente avalado por los documentos soporte que corresponden.

Cuando auditamos, empleamos los recursos necesarios (planillas de preguntas, observación de documentos soporte,) que nos reflejen la situación real de cada departamento con sus soportes que confirman la veracidad de los datos plasmados.

Hemos logrado nuestros objetivos según programación anual de las auditorias por departamentos, y las solicitadas por la dirección. En la recepción y salida de bienes y servicios nos apoyamos en reportes que nos quedan como constancia de lo que hemos verificado, esto nos da una base de datos de todo cuanto hacemos.

Este año ha sido muy beneficioso para el Hospital porque muchos departamentos han implementado mejoras, y el director ha contado con una herramienta importante para las tomas de decisiones.

Estamos trabajando bajo un plan de mejora que nos facilite brindar un mejor servicio de salud en un entorno en donde resalte la equidad, eficacia, eficiencia, calidad y transparencia.

### **Desempeño del Área Comunicaciones**

De enero a diciembre 2022 realizaron 7 notas de prensa a los medios de comunicación, con importantes informaciones sobre las acciones del SNS y los avances en la Red Pública de Servicios de Salud y fueron publicadas 3 notas de prensa a través del periódico institucional SNS Digital, enfocadas en informar a la población sobre las buenas prácticas en gestión de los establecimientos de salud de la Red Pública y orientar a los usuarios sobre los servicios a su disposición.

En cuanto a las Redes Sociales oficiales de nuestro hospital, a la fecha contamos con 2,879 seguidores y 1,984 Publicaciones en Instagram; 8,500 seguidores y 8,000 me gusta en Facebook; y 1,461 seguidores en Twitter.

### **Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional**

#### **Nivel de la Satisfacción con el Servicio**

Con la centralización del proceso de citas médicas en un solo punto, sin costo para el usuario y a través de un código abreviado (short code) \*753 a través del Centro De Atención Telefónica de Gestión de Citas, se brindó asistencia a 3,563 usuarios. Fueron atendidas 3,563 llamadas telefónicas, de los cuales 1,513 han sido llamadas recibidas y 2,050 llamadas salientes.

Registros de llamadas por mes:

<b>Mes</b>	<b>Llamadas recibidas</b>	<b>Llamadas salientes</b>
Enero	209	157
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	132	243
Mayo	179	201
Junio	266	229
Julio	262	278
Agosto	154	279
Septiembre	150	271

Octubre	92	183
Noviembre	69	209
Diciembre	0	0
	<b>1513</b>	<b>2050</b>
<b>Total de pacientes asistidos</b>	<b>3563</b>	

### **Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

Durante el periodo enero - noviembre 2022 a través de los canales correo electrónico y buzones de sugerencias, El Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch recibimos un total de 21 (veintiún) Quejas y (0) cero reclamos, los cuales están relacionados a temas de infraestructura, personal médico y personal Administrativos, todas las quejas fueron remitidas a los departamentos correspondientes con un debido manejo de cada una de ellas.

Tipo / caso por mes	Enero	Abril	Julio	Octubre	Total, de casos	Total, de casos resueltos	Total, de casos pendientes.
	-	-	-	-			
	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre			
Quejas	7	14	1	0	21	21	0
reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0
sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
otras	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	14	1	0	21	21	0

### **Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información**

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Durante el periodo que comprende el año 2022. (enero-noviembre) en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). tuvimos un total de cuatro (04) solicitud de información que fueron atendidas y respondidas dentro del plazo, garantizando la satisfacción de los usuarios.

## **Resultado Mediciones del Portal de Transparencia**

La actualización permanente del portal de transparencia con las informaciones de oficio constituye la acción por excelencia para el fortalecimiento de la transparencia institucional y su ejercicio por parte del ciudadano, es el elemento operativo de la transparencia activa. Durante el periodo Enero- noviembre 2022 se recibieron de los diferentes departamentos responsables, archivos con información de oficio, los cuales fueron revisados y remitidos a Tecnología para fines de colocación en el portal, arrojando un porcentaje promedio detallado más adelante.

### **Evaluaciones correspondientes al año 2022**

Enero	78.95
Febrero	72.75
Marzo	41.65
Abril	72.95
Mayo	64.65
Junio	32.4
Julio	61.15
Agosto	72.1
Septiembre	81.1
Octubre	--
Noviembre	--
Diciembre	--

## Anexos

### Índice de Gestión Presupuestaria

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ENERO – JUNIO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Acceso a servicios de salud en establecimientos de primer nivel en la región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Acceso a servicios de salud especializados en establecimientos No Auto Gestionados región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Personas acceden a servicios de salud especializados del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Juan Bosch	Número de atenciones por tipo de servicio	245,456	Consulta Ext. 30,761 P. Quirúrgico 3,445 Laboratorio 12,3961 Imágenes 24,207 Hospitalización 2,863 Emergencias 4,197 Totales 189,434	77%
Gestión y coordinación de la atención prehospitalaria y traslado sanitario	Número de personas de atendidas en servicios prehospitalario y traslado sanitario			
Gestantes acceden a atención prenatal integrada	Número de gestante con atención prenatal integrada	N/A	N/A	N/A
Gestante con complicaciones con atención oportuna	Número de gestante con complicaciones reciben atención oportuna	N/A	N/A	N/A

Recién nacido normal con atención oportuna	Número de recién nacido normal	N/A	N/A	N/A
Recién nacido con complicaciones recibe atención	Número de recién nacido con complicaciones	N/A	N/A	N/A
Gestante con atención de parto normal	Número de gestante con parto normal	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario en regiones priorizadas	Número de pacientes con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB reciben paquete de salud mental en regiones priorizadas	Número de pacientes reciben paquete salud mental	N/A	N/A	N/A
Pacientes viviendo con VIH SIDA en TARV en abandono reciben seguimiento según estrategia de recuperación en la región Cibao Central	Número de paciente en abandono recuperados en la región Cibao Central	N/A	N/A	N/A

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE JULIO-DICIEMBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
Acceso a servicios de salud en establecimientos de primer nivel en la región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Acceso a servicios de salud especializados en establecimientos No Auto Gestionados región Cibao Central	Número de atenciones por tipo de servicio	N/A	N/A	N/A
Personas acceden a servicios de salud especializados del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Juan Bosch	Número de atenciones por tipo de servicio	163,637	Consulta Ext. 25,050 P. Quirúrgico 2,312 Laboratorio 101,517 Imágenes 15,901	91%

			Hospitalización 1,158 Emergencias 2,162 Totales 148,100	
Gestión y coordinación de la atención prehospitalaria y traslado sanitario	Número de personas de atendidas en servicios Prehospitalario y traslado sanitario			
Gestantes acceden a atención prenatal integrada	Número de gestante con atención prenatal integrada	N/A	N/A	N/A
Gestante con complicaciones con atención oportuna	Número de gestante con complicaciones reciben atención oportuna	N/A	N/A	N/A
Recién nacido normal con atención oportuna	Número de recién nacido normal	N/A	N/A	N/A
Recién nacido con complicaciones recibe atención	Número de recién nacido con complicaciones	N/A	N/A	N/A
Gestante con atención de parto normal	Número de gestante con parto normal	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario en regiones priorizadas	Número de pacientes con factores de baja adherencia reciben DOT domiciliario	N/A	N/A	N/A
Pacientes TB reciben paquete de salud mental en regiones priorizadas	Número de pacientes reciben paquete salud mental	N/A	N/A	N/A
Pacientes viviendo con VIH SIDA en TARV en abandono reciben seguimiento según estrategia de recuperación en la región Cibao Central	Número de paciente en abandono recuperados en la región Cibao Central	N/A	N/A	N/A

# Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRA)

## Trimestre 1



## Trimestre 2



Trimestre 3



# RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
Monto estimado total	\$363,742,939.33
Monto total contratado	\$363,742,939.33
Cantidad de procesos registrados	208
Capítulo	0207
Subcapítulo	01
Unidad ejecutora	0020
Unidad de compra	Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	\$ 352,660,852.33
Obras	-
Servicios	\$ 11,082,087.00
Servicios: consultoría	-
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	-
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES</b>	
MiPymes	\$ 41,023,378.27
MiPymes mujer	\$ 8,883,413.74
No MiPymes	\$ 313,836,147.32
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras por debajo del umbral	\$ 3,359,558.90
Compra menor	\$ 29,935,670.88
Comparación de precios	\$ 177,694,438.45
Licitación pública	\$ 67,444,334.10

Licitación pública internacional	\$24,600,000.00
Licitación restringida	-
Sorteo de obras	\$10,611,757.00
Excepción – bienes o servicios con exclusividad	-
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	\$
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	
Excepción - proveedor único	\$47,967,180.00
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	
Compra y contratación de combustible	\$

Fuente: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo