



"PROFESOR JUAN BOSCH"

**HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO
DEL CIBAO CENTRAL "PROF. JUAN BOSCH"**

**GERENCIA DE PLANIFICACIÓN INFORMACIÓN
Y CONOCIMIENTO
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

ÍNDICE

I. Créditos

II. Generales del Departamento

- a) Nombre
- b) Descripción del Departamento
- c) Oferta de Servicios

III. División Administrativa

- a) Cargos del Departamento
- b) Organigrama
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.

V. Disposiciones Generales.

VI. Protocolos de Actuación del Departamento

- 1. Levantamiento de Información
- 2. Procesamiento de Información
- 3. Análisis de Información
- 4. Recomendaciones en Base al Análisis
- 5. Presentación de Informes

I. CRÉDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Gerente de Información, Planificación y Conocimiento:

Ing. Roberto Carlos Rodríguez

Jefe Departamento:

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

b) Descripción del Departamento:

Es una unidad técnica operativa, dependiente de la Dirección de Planificación, Información y Conocimiento, encargada de dar seguimiento y evaluación periódica a los indicadores de satisfacción de los usuarios, calidad (cumplimiento de la aplicación de los protocolos), desempeño técnico del personal y las metas de producción de los servicios, acordados en el Plan Estratégico.

c) Oferta de Servicios:

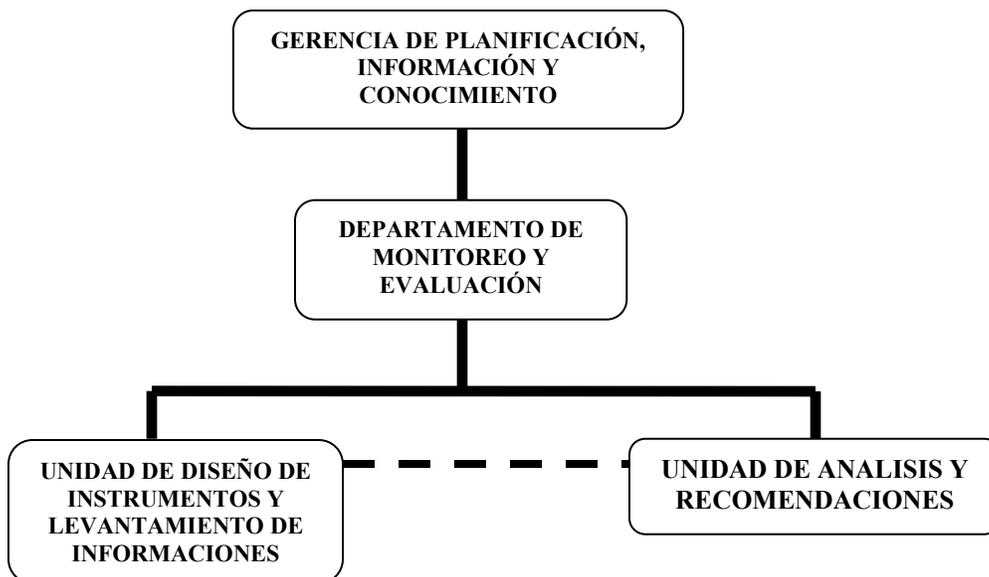
Monitoreo de indicadores de Calidad, Satisfacción de Usuarios, Desempeño técnico y Metas de producción, elaboración de informes con propuestas de cambios para mejorar los servicios.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO

- Jefe Departamento Monitoreo y Evaluación.
- Asistente Técnico.

b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL SERVICIO

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

- Doctorado o Licenciatura en Ciencias de la Salud o Ciencias Sociales, egresado de una universidad reconocida y certificada por la Secretaria de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCYT).
- Poseer exequátur de ley (si es medico).
- Poseer maestría en Salud Publica (Preferible).
- Haber realizado Cursos, Diplomado o Maestría en Gerencia de salud (Preferible).
- Experiencia en elaboración de instrumentos para encuestas y estudios de investigación.
- Tener experiencia en el cálculo y manejo de los indicadores de salud.
- Poseer experiencia en investigaciones.
- Experiencia en dirección de departamentos o unidades en el área de la salud.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Edad Promedio de 25-45 años.
- Dominio del computador (Microsoft Office).
- Dominio de Software de Análisis estadístico (SPSS, EPI-Info, EPI- Data)
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

Asistentes Técnico:

- Doctorado o estudiante de Termino en Licenciatura en Ciencias de la Salud o Ciencias Sociales, egresado o Estudiante de una universidad reconocida y certificada por la Secretaria de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCYT),
- Poseer exequátur de ley (si es medico).
- Experiencia de más de 1 año como encuestador.
- Edad Promedio de 20-45 años.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office).
- Dominio de Software de Análisis estadístico (SPSS, EPI-Info, EPI- Data).
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

Superior Inmediato: Gerente de Planificación, Información y Conocimiento.

Cargo (s) Bajo su Mando: Asistente Técnico

Labores Genéales:

- ✘ Planificar, organizar, y coordinar las actividades del departamento.
- ✘ Responsable del buen funcionamiento del servicio.
- ✘ Dirigir al personal bajo su dependencia y darle seguimiento a sus actividades.
- ✘ Cumplir y garantizar el cumplimiento los protocolos y reglamentos del departamento.
- ✘ Responsable del cumplimiento de las metas propuestas en su departamento.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales del departamento.
- ✘ Prepara el presupuesto de su servicio de acuerdo al tiempo establecido por el área administrativa.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada persona del departamento.
- ✘ Elaborar los informes para la gerencia y/o la dirección.
- ✘ Procurar y apoyar la formación de cada miembro del departamento.
- ✘ Llevar a cabo actividades educativas sobre cuestiones de su competencia dirigidas a personal sanitario y a usuarios.
- ✘ Coordinar con el gerente de planificación, con el personal a su cargo, con los gerentes departamentales de otras direcciones y con los directores de estas para mantener el buen funcionamiento de la institución.
- ✘ Elabora listados de las vacaciones.
- ✘ Garantiza el trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios de los servicios.
- ✘ Definir las variables e indicadores con los demás jefes departamentos y servicios del hospital
- ✘ Garantizar la ejecución del Plan de Monitoreo y Evaluación según lo programado.
- ✘ Apoya la formulación y evaluación del plan operativo y estratégico del Hospital y garantiza la ejecución del plan operativo del departamento de manera eficiente.
- ✘ Establecer la periodicidad con que se desarrollaran los trabajos en la unidad.
- ✘ Realizar los análisis y recomendaciones necesarias de los monitoreos y evaluaciones realizados y presenta esto a los demás gerentes del centro.
- ✘ Monitorear que las recomendaciones que sean acordadas para la corrección de los inconvenientes sean ejecutadas.
- ✘ Garantizar los instrumentos necesarios para el levantamiento de la información.
- ✘ Definir las técnicas que se utilizaran para el levantamiento de las informaciones.
- ✘ En la medida de lo posible desarrollar propuesta, para la creación de aplicaciones informáticas para el desarrollo de los trabajos del departamento.
- ✘ Apoyar y/o coordinar las evaluaciones que surjan como inquietudes de otras direcciones.

Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Asistir diariamente al lugar de trabajo y cumplir con el horario establecido.
- ✘ Supervisar el cumplimiento y aplicación de los protocolos y disposiciones del departamento.
- ✘ Supervisar que su personal cumpla con el horario establecido.
- ✘ Da seguimiento a las recomendaciones formuladas para mejorar la entrega de servicios.
- ✘ Apoya a los demás Departamentos identificando medidas para ayudar en el cumplimiento de las metas.
- ✘ Supervisar la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Garantizar que el personal posea los instrumentos e insumos necesarios para realizar su trabajo.
- ✘ Mantener la confidencialidad de las informaciones que maneja.
- ✘ Efectuar actividades propias de su puesto, que le sean encomendadas.
- ✘ Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad de los servicios realizados por las personas bajo su dependencia.
- ✘ Dar seguimiento a la coordinación y administración de los proyectos que harán posible el cumplimiento de los objetivos de la dirección.
- ✘ Supervisa el levantamiento de las informaciones.

Actividades Periódicas:

- ✘ Coordina las encuestas de satisfacción de usuarios, evaluaciones de calidad, desempeño técnico, metas de productividad.
- ✘ En base al análisis de las informaciones presenta recomendaciones a la Dirección General, Dirección Planificación, Información y Conocimiento,
- ✘ Participar en todas las actividades programadas del departamento y de la institución.
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua del departamento y en actividades científicas externas.
- ✘ Presenta informe de las actividades de monitoreo y evaluación..
- ✘ Prepara informe mensual de las actividades realizadas en el departamento.
- ✘ Evalúa con cierta periodicidad el desempeño del personal de su servicio, para programa de incentivo, promoción, reconocimiento.
- ✘ Coordina con cierta frecuencia la revisión y actualización de los protocolos de procedimiento de los servicios.

Actividades Eventuales:

- ✘ Solucionar cualquier inconveniente o dificultad presentado en el departamento.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.

ASISTENTE TÉCNICO DEPARTAMENTO MONITOREO Y EVALUACIÓN

Superior Inmediato: Jefe Departamento Monitoreo y Evaluación.

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno

Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su departamento.
- ✘ Cumplir y garantizar el cumplimiento los protocolos y reglamentos del departamento.
- ✘ Apoyar en el cumplimiento de las metas propuestas en su departamento.
- ✘ Garantizar la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales del departamento.
- ✘ Apoyar en la preparación del presupuesto de su servicio.
- ✘ Apoyar en la elaboración de informes para la gerencia y/o la dirección.
- ✘ Garantiza el trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios de los servicios.
- ✘ Apoyar en la definición de las variables e indicadores
- ✘ Apoyar la ejecución del Plan de Monitoreo y Evaluación según lo programado.
- ✘ Apoyar en la formulación y evaluación del plan operativo y estratégico de la unidad
- ✘ Apoyar en la realización de los análisis y recomendaciones de los monitoreos y evaluaciones realizados.
- ✘ Realizara el levantamiento de las informaciones con la técnica establecida por el departamento.
- ✘ Realizar el levantamiento de las informaciones en la cantidad, tiempo y calidad establecida por el departamento.
- ✘ Realizar el procesamiento (tabulaciones) de las informaciones según la técnica establecida por el departamento.
- ✘ Realizar llenado con calidad de los registros (duros y formato electrónico) del servicio y la institución.

Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Asistir diariamente al lugar de trabajo y cumplir con el horario establecido.
- ✘ Cumplir la aplicación de los protocolos y disposiciones del departamento.
- ✘ Solicitar los instrumentos e insumos necesarios para realizar su trabajo.
- ✘ Mantener la confidencialidad de las informaciones que maneja.
- ✘ Efectuar actividades propias de su puesto, que le sean encomendadas.
- ✘ Realizar su trabajo con calidad, actitud y responsabilidad

Actividades Periódicas:

- ✘ Participa de la realización de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- ✘ Apoya a su superior inmediato en la formulación de recomendaciones.
- ✘ Participar en todas las actividades programadas del departamento y de la institución.
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua del departamento y en actividades científicas externas.
- ✘ Presenta informe de los levantamientos de informaciones.
- ✘ Apoya en la elaboración del informe mensual de las actividades realizadas en el departamento.
- ✘ Participa de las actividades de revisión y actualización de los protocolos de procedimiento del servicio.

Actividades Eventuales:

- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades
- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Llevar puesta la bata blanca siempre que este dentro del Hospital.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetera)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Garantizar la confidencialidad de las informaciones.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL DEPARTAMENTO

1. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.

1.1 Concepto: Consiste en realizar la captura de las informaciones establecidas, en un instrumento estructurado para tales fines, utilizando una técnica definida para la recolección de la información.

1.2 Materiales y Equipos Necesarios:

Instrumento para la recolección de la información.

Lápiz

Papel

Carpeta

1.3 Como se realiza el Procedimiento:

Previa programación por el departamento, preparados los instrumentos y definidas las características y cantidad de la muestra, se procederá a capacitar al personal en el uso de los instrumentos que utilizaran para el levantamiento de la informaciones o datos. Utilizando una técnica definida (Encuesta, Observación, Entrevista, otros), el personal encargado de levantar la información contando con los materiales necesarios, se trasladará al lugar donde se realizará el procedimiento.

El técnico se dirigirá amablemente a la persona que se encargara de proporcionarle la informaciones, le informara en que consiste el procedimiento, el tiempo estimado y la importancia de la recolección de esas informaciones. Luego procederá a realizar el llenado del instrumento de acuerdo a la técnica establecida para tales fines. Al finalizar agradecerá al usuario que proporcionó las informaciones.

1.4 Donde se registra el procedimiento realizado:

En el Informe de trabajos realizados

2. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN:

2.1 Concepto: Consiste en tabular de manera manual o utilizando aplicaciones informáticas, las informaciones recolectadas en los lugares establecidos, con la técnicas establecidas.

2.2 Materiales y Equipos Necesarios:

Computador
Aplicación Informática si existe
Papel
Lápiz

2.3 Como se realiza el procedimiento:

Previa recolección de la información en la muestra establecida y cantidad acordada, se procederá a revisar cada unos los instrumentos que se utilizaron en la recolección de la información y con otro instrumento donde se encuentren listados los indicadores y distribuidos de acuerdo a la evaluación se procederá a asignarle un valor de acuerdo con la frecuencia que estos aparezcan. Luego que se revisaron todos los instrumentos y se cuenta con el valor de cada indicador se continuara con la creación de tablas y gráficos, para presentar estos para la realización del análisis de la información.

2.4 Donde se registra el procedimiento realizado:

En el Informe de trabajos realizados

3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

3.1 Concepto: Consiste en utilizar los datos de la investigación presentados en tablas y gráficos y proceder a su interpretación de acuerdo a la frecuencia de cada evento, indicador o grupo, el tiempo en que ocurre, donde ocurre, a quien afecta, como ocurre, entre otras.

3.2 Materiales y Equipos Necesarios:

Computador
Aplicación Informática si existe
Papel
Lápiz

3.3 Como se realiza el procedimiento:

Utilizando las informaciones ya procesadas y de acuerdo a los objetivos del monitoreo o evaluación, de manera manual o utilizando una aplicación informática se realiza la interpretación de las informaciones. En este procedimiento, el analista debe desprenderse de cualquier precepto fijado y ser lo mas objetivo posible, ya que de aquí dependerá la buena toma de una decisión.

3.4 Donde se registra el procedimiento realizado:

En el Informe de trabajos realizados

4. RECOMENDACIONES EN BASE AL ANÁLISIS.

4.1 Concepto: Consiste en ofertar informaciones en base a la interpretación de datos, tratando de mantener o mejorar una situación encontrada en una investigación, monitoreo o evaluación.

4.2 Materiales y Equipos Necesarios:

Computador

Impresora

Papel

Lápiz

4.3 Como se realiza el procedimiento:

Realizada la interpretación de los datos y vistos los objetivos que se quería lograr, se procede a emitir las consideraciones fundamentadas en el análisis, tratando de que se mantenga una situación o para tratar de mejorarla. Siempre estas sugerencias deben ser claras y precisas procurando al aplicarlas no crear mayores inconvenientes que la situación encontrada si esta es mala.

4.4 Donde se registra el procedimiento realizado:

En el Informe de trabajos realizados

5. PRESENTACIÓN DE INFORMES.

5.1 Concepto: Consiste en presentar las actividades realizadas en el departamentos a las instancias superiores.

5.2 Materiales y Equipos Necesarios:

Computador

Impresora

Papel

Lápiz

5.3 Como se realiza el procedimiento:

Previamente registradas todas las actividades realizadas en el departamento se procede a presentar en un instrumento estándar creado para tales fines las informaciones recogidas en los registro del departamento. Estas informaciones son enviadas por una vía previamente establecida a los superiores del departamento, informando en dicha comunicación que cualquier aclaración relacionada con las informaciones enviadas, el encargado del departamento esta en lamedor disposición de aclararlas.

Es de gran importancia que el personal operativo participe en la elaboración del informe y también conozca a manera de retroalimentación la opinión de los superiores sobre los informes enviados.

5.4 Donde se registra el procedimiento realizado:

En el Informe de trabajos realizados