



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA ANUAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

## Memoria Anual 2024

Resultados Misionales .....	1
Atención Materno, Infantil y Adolescentes.....	2
Asistencia a la Red de Servicios de Salud .....	3
Emergencias Médicas .....	5
Farmacología, Medicamentos e Insumos .....	8
Laboratorios Clínicos e Imágenes .....	12
Odontología .....	14
Enfermería.....	15
Calidad de los Servicios de Salud.....	15
Gestión de la Información.....	17
Resultados Áreas Transversales y de Apoyo .....	19
Desempeño del Área de Infraestructura y equipos .....	19
Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	22
Desempeño de los Recursos Humanos.....	25
Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	27
Desempeño de la Tecnología .....	28
Desempeño del área de activos fijos .....	29
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	31
Desempeño del Área Control y Fiscalización .....	32
Desempeño del Área Comunicaciones .....	32
Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional .....	34
Nivel de la satisfacción con el servicio.....	34
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	35
Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	36
Anexos .....	37
Principales Indicadores de Gestión de Procesos 2021-2024.....	41

# CONTENIDO MEMORIA ANUAL

---

Memoria Anual 2024

## **Resultados Misionales**

### **Centros Hospitalarios**

El Segundo nivel de atención se estructura como un nivel de atención de mayor complejidad que un centro de primer nivel de la red de servicios, encargándose de dar respuesta a las demandas de salud de la población municipal. Este segundo nivel de atención incluye tanto hospitales generales como sub-centros, y tiene la responsabilidad de garantizar atención en salud especializada de menor complejidad, con posibilidad de internamiento, según el caso.

Los hospitales generales, en particular, tienen un papel fundamental en completar la cartera de servicios del primer nivel. Esto incluye la provisión de servicios correspondientes a las especialidades básicas, así como servicios de apoyo diagnóstico y algunas subespecialidades consideradas críticas. Estos centros deben asegurar que se cubran todas las necesidades médicas de la comunidad, proporcionando un puente crucial entre la atención primaria y los niveles de atención más avanzados.

La estructura y función del segundo nivel de atención permiten una atención más integral y especializada, asegurando que los pacientes reciban el tratamiento adecuado para condiciones que requieren un manejo más complejo.



De esta manera, se fortalece la red de servicios de salud y se mejora la capacidad de respuesta ante diversas situaciones médicas, contribuyendo significativamente a la salud y bienestar de la población.

### **Atención Materna, Infantil y Adolescentes**

El Servicio Nacional de Salud (SNS) ha enfocado sus esfuerzos en fortalecer la Red Pública de Servicios de Salud, con el objetivo de proveer atención integral en beneficio de la madre y el recién nacido. En el Hospital Municipal de Imbert, hemos registrado un total de 120 nacimientos durante el año 2024.

El hospital, al encontrarse completamente equipado, nos ha permitido ofrecer un servicio óptimo y de alta calidad. Este remozamiento no solo ha mejorado nuestras instalaciones, sino que también ha elevado significativamente la calidad de la atención brindada, haciéndola más humanizada. Esto ha sido posible gracias a la incorporación de equipos modernos y personal capacitado, dedicados a fortalecer nuestra red de salud.

Además, damos continuidad al programa de atención a la unidad de niños, niñas y adolescentes, apoyado por la dirección materno-infantil y adolescentes. Este programa incluye una serie de iniciativas diseñadas para mejorar la salud y el bienestar de los más jóvenes en nuestra comunidad.



Entre las acciones destacadas, contamos con un programa de psicoprofilaxis del trabajo de parto, cuyo objetivo es disminuir los índices de cesáreas. Este programa se enfoca en mejorar la actitud psicológica y corporal de las embarazadas, preparándolas de manera integral para el momento del parto. A través de estas iniciativas, buscamos ofrecer una experiencia de parto más segura y satisfactoria, beneficiando tanto a las madres como a los recién nacidos.

Estamos comprometidos con la misión de proporcionar una atención sanitaria de excelencia, y estos esfuerzos son reflejo de nuestro compromiso continuo con la salud y el bienestar de nuestra comunidad.

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

La gestión clínica se ha convertido en una estrategia clave para el fortalecimiento de los procesos de atención en el Hospital Municipal de Imbert, facilitando la estructuración y organización de los servicios. Este enfoque implica un cambio significativo en la forma de proveer atención sanitaria, permitiéndonos ofrecer servicios más eficaces y coordinados.

En este contexto, hemos implementado una serie de acciones importantes para mejorar la respuesta y la gestión clínica de nuestros pacientes. Actualmente, el hospital cuenta con una moderna ambulancia, equipada con tecnología avanzada y atendida por personal altamente calificado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta mejora nos permite responder de manera rápida y eficiente a emergencias y necesidades de traslado médico.



Además, hemos establecido una red de comunicación robusta para asegurar una atención continua y de alta calidad. La Red de Traslado Puerto Plata del Hospital Ricardo Limardo dispone de un grupo de WhatsApp y una flota disponible todo el tiempo, utilizado para presentar y coordinar la atención de pacientes que requieren un mayor nivel de complejidad. Asimismo, hemos creado un grupo similar con los centros de primer nivel que corresponden a nuestra comunidad que necesitan el apoyo de nuestra institución. Esto nos permite mantener una comunicación constante y efectiva, asegurando una transición fluida y rápida en la atención de nuestros pacientes.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención médica, garantizando que todos los pacientes reciban el cuidado que necesitan en tiempo oportuno. A través de una gestión clínica eficiente y una coordinación efectiva, estamos transformando la experiencia de atención sanitaria para nuestra comunidad.



# Emergencias Médicas

El Departamento de Emergencias médicas ha trabajado durante el año 2024 para garantizar la atención eficiente y oportuna de los pacientes en situaciones de emergencia. A través de la colaboración entre nuestros profesionales de la salud, los recursos tecnológicos, y un proceso continuo de capacitación, hemos logrado un alto nivel de calidad en la atención, mejorando los tiempos de respuesta y la satisfacción de los pacientes.

Los objetivos principales del Departamento de Emergencias en el año 2024 fueron:

1. **Atención inmediata y de calidad:** Brindar atención rápida, eficiente y humanizada a todas las personas que llegan a la emergencia.
2. **Optimización de los tiempos de respuesta:** Reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos de atención.
3. **Capacitación continua:** Mejorar las habilidades y conocimientos del personal mediante programas de formación constante.
4. **Mejora de equipos:** Renovar y optimizar los recursos tecnológicos para mejorar el servicio.
5. **Implementación de protocolos de actuación:** Desarrollar y actualizar los protocolos de actuación para distintos tipos de emergencias



## **Atención de Emergencias**

Durante el año 2024, el Departamento de Emergencias gestionó un total de 45,391 casos, distribuidos en diferentes categorías:

En comparación con el año anterior, se observó un **7.9 %** de incremento en la cantidad de emergencias atendidas, lo que refleja un mayor acceso de la comunidad a nuestros servicios

## **Mejora de Tiempos de Respuesta**

Uno de nuestros principales logros fue la mejora en los tiempos de respuesta. Esto fue posible gracias a la reorganización de los equipos, el uso de sistemas informáticos de triaje más eficientes y la implementación de protocolos de urgencias más ágiles.

## **Resultados y Logros**

- **Tiempos de respuesta mejorados:** El tiempo de espera para la clasificación de triaje de los pacientes se redujo en un **50 %** en comparación con el año anterior.
- **Satisfacción del paciente:** Según las encuestas realizadas a los pacientes que recibieron atención de emergencia, el nivel de satisfacción fue del **97.41 %**, lo que indica un alto nivel de cumplimiento de los estándares de calidad



## Perspectivas para el Año 2025

De cara al año 2025, los principales objetivos del Departamento de Emergencias son:

- **Aumentar la capacidad de atención:** Invertir en más personal y recursos para afrontar la creciente demanda.
- **Implementación de un sistema de gestión de emergencias más avanzado:** Incorporar nuevas tecnologías para la gestión y seguimiento de los pacientes en tiempo real.
- **Fortalecer la atención integral:** Mejorar la atención psicológica a pacientes y familiares durante situaciones de emergencia.



# Farmacología, Medicamentos e Insumos

El Departamento de Farmacia, Medicamentos e Insumos de ha jugado un papel fundamental en la gestión de la cadena de suministro de medicamentos e insumos médicos durante el año 2024. A lo largo de este período, hemos trabajado para garantizar la disponibilidad de medicamentos y productos esenciales, asegurar la calidad de los mismos y mejorar continuamente los procesos de adquisición, almacenamiento y distribución. Esta memoria anual resume las actividades realizadas, los logros alcanzados y los retos enfrentados durante el año.

Los objetivos principales del Departamento de Farmacia, Medicamentos e Insumos en 2024 fueron:

1. **Garantizar la disponibilidad de medicamentos e insumos:** Asegurar un suministro constante y oportuno de medicamentos e insumos médicos en todas las áreas de la institución.
2. **Optimizar la gestión de inventarios:** Implementar prácticas eficientes en la gestión de inventarios, para evitar desabastecimientos y minimizar el desperdicio de recursos.
3. **Cumplir con las normativas de seguridad y calidad:** Asegurar que todos los productos cumplieran con los estándares de calidad, seguridad y legalidad exigidos por las autoridades sanitarias.
4. **Promover el uso racional de medicamentos:** Fomentar políticas de uso adecuado de los medicamentos y proporcionar formación continua al personal clínico sobre prácticas farmacológicas seguras.



5. **Mejorar la satisfacción del usuario:** Incrementar la satisfacción de los pacientes y personal médico mediante una atención más ágil y eficiente en el servicio farmacéutico.

### **Adquisición y Suministro de Medicamentos e Insumos**

El departamento gestionó la adquisición de productos mediante licitaciones y compras directas, asegurando la calidad y el cumplimiento de las normativas legales. Durante 2024, se concretaron las siguientes compras:

- **Medicamentos y productos farmacéuticos:** Se adquirieron [valor] en medicamentos y productos farmacéuticos, con un enfoque en la optimización de costos y la negociación de mejores precios.
- **Equipos e insumos médicos:** Se realizaron compras por un total de [valor] en equipos médicos y materiales de uso hospitalaria

### **Optimización de la Gestión de Inventarios**

Este año, se implementaron varias iniciativas para mejorar la gestión de inventarios y asegurar la disponibilidad de los productos necesarios:

- **Revisión periódica de inventarios:** Se realizó un control riguroso de las existencias, con inventarios trimestrales y auditorías internas para prevenir pérdidas y evitar el desabastecimiento de productos esenciales.



## Uso Racional de Medicamentos

Una de las prioridades del Departamento de Farmacia fue la implementación de estrategias para fomentar el uso racional de los medicamentos. Las acciones incluyen:

- **Monitoreo de prescripción:** Se realizó seguimiento de las prescripciones médicas para garantizar que se utilizaban los medicamentos más adecuados y en las dosis correctas.
- **Charlas y capacitaciones al personal médico:** Se organizaron [número] talleres y seminarios sobre la prescripción racional de medicamentos y el uso seguro de los mismos.
- **Programa de auditoría de medicamentos:** Se implementaron auditorías periódicas para revisar el uso de medicamentos de alto costo o alto riesgo y evitar el mal uso o el desperdicio.

## Desafíos Enfrentados

A lo largo del año, el departamento enfrentó algunos desafíos importantes, tales como:

- **Fluctuaciones en los precios de medicamentos:** El aumento en los precios de medicamentos e insumos, debido a factores internacionales, afectó el presupuesto destinado para la adquisición de productos.
- **Demanda impredecible de ciertos insumos:** En algunos momentos, especialmente durante picos de enfermedades respiratorias y emergencias, se experimentó una demanda inesperada de ciertos insumos médicos, lo que requirió una respuesta rápida y eficiente.



- **Escasez de medicamentos específicos:** Algunos medicamentos críticos, debido a problemas en la cadena de suministro global, estuvieron temporalmente fuera de stock, lo que generó dificultades en la atención de ciertos pacientes.

## **Perspectivas para 2025**

Para el próximo año, el Departamento de Farmacia tiene los siguientes objetivos:

1. **Fortalecer la gestión de la cadena de suministro:** Mejorar las relaciones con proveedores para garantizar una mayor estabilidad en el suministro de medicamentos e insumos.
2. **Implementar nuevas tecnologías de gestión de inventarios:** Incorporar sistemas más avanzados para la gestión de inventarios y el pronóstico de demanda.
3. **Fomentar el uso racional de medicamentos:** Continuar con los programas de educación médica y de control de uso de medicamentos, priorizando la prescripción adecuada y la prevención de resistencias.
4. **Ampliar la formación continua del personal:** Ofrecer más oportunidades de formación y certificación en nuevas normativas y en el manejo de medicamentos de alto riesgo.



## Laboratorios Clínicos e Imágenes

El año 2024 se amplió la cartera de servicio de apoyo al diagnóstico y laboratorio clínico en el hospital de Imbert, el presente informe, refleja el grado de cumplimiento de las metas institucionales respecto a lo programado por el departamento del laboratorio clínico de gestión en su planificación de la cartera de servicio del año 2024.

Este informe se ha elaborado con base al **100%** de todas pruebas realizada durante el periodo 2024, analizado por cada una de las áreas responsables que conforma el laboratorio clínico que son Hematología, Química clínica, Parasitología, Uroanálisis, Serología y Baciloscopia para un aumento del 14.6% en la cartera de servicio comparado con el año anterior; beneficiando a más de 46,000 habitantes de la región norcentral específicamente el municipio de Imbert, provincia Puerto Plata; donde fueron procesadas unas **145,886** pruebas de laboratorio clínico.

El equipo de trabajo del laboratorio clínico después del remozamiento realizado por el Servicio Nacional de Salud, ha colaborado a brindar un servicio más oportuno dando repuesta al diagnóstico clínico de los pacientes que visitan el Hospital Municipal de Imbert con calidad, eficiencia, eficacia y un trato humano.

El Laboratorio clínico ha obtenido un desarrollo tecnológico acorde a los nuevos tiempos, brindado nuevas tecnologías al servicio de la comunidad; Contamos con un equipo de profesionales de laboratorio, formados en áreas como son: Hematología,



Química Clínica, Serología Uroanálisis, Coprológico, Baciloscopia y Toma de muestra brindando un servicio con calidad.

Actualmente contamos con un sistema de gestión de información (LIMS), a gestión de laboratorio (LMS), que ha sido una gran solución basada en un software con características que respaldan las operaciones de un laboratorio clínico moderno y actualizado, este incluye soporte de flujo de trabajo, seguimiento de datos, arquitectura flexible e interface de intercambio de datos en un entorno previamente regulado.

Estas funciones de seguimiento de muestras con una herramienta de planificación de recursos empresariales el cual gestiona múltiples aspectos de la informática del laboratorio, en el proceso contamos con equipamiento nuevos automatizados con una mayor capacidad de pruebas dando una mayor velocidad de respuesta oportuna a los pacientes.



## Odontología

Durante el período de Enero a Junio de 2024, el Hospital Municipal de Imbert, perteneciente a la Red SNS, se atendieron un total de 1138 pacientes odontológicas. Entre los diversos procedimientos realizados, se destacan los siguientes:

- ✓ Consultas de evaluación y seguimiento.
- ✓ Diagnósticos precisos para la identificación de diversas patologías Dentales.
- ✓ Farmacoterapia para el manejo y tratamiento de infecciones y dolor.
- ✓ Endodoncia de recubrimiento directo para la preservación de dientes afectados.
- ✓ Profilaxis para la limpieza y mantenimiento de la salud bucal.
- ✓ Destartraje supragingival para la eliminación de sarro y placa.
- ✓ Exodoncia temporal para la extracción de dientes primarios.

Estos servicios han sido fundamentales para garantizar la salud dental de la comunidad, reflejando el compromiso del hospital con la atención integral y de calidad para todos sus pacientes.



## **Enfermería**

El departamento de enfermería para diciembre 2024 cuenta con 39 recursos, de los cuales 35 son auxiliares de enfermería distribuidas en las áreas de hospitalización, consultas y emergencias. Contamos con una Encargada de enfermería, una encargada de los cuidados ambulatorios, una enfermera de atención directa y una encargada del programa de vacunas (PAI). Nuestro programa de TB (Tuberculosis) es asistido por una auxiliar de enfermería, así como el programa de VIH asistido por una auxiliar de enfermería y una consejera par.

El personal de enfermería se mantiene en constante capacitación para la mejora de las técnicas y protocolos de atención de enfermería.

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

Durante el año 2024, se ha fortalecido notablemente la adherencia a los protocolos de práctica clínica en el Hospital Municipal de Imbert. Este esfuerzo se ha enfocado en diversas áreas críticas de atención médica, incluyendo:

- ✓ Atención al embarazo de bajo riesgo: Implementación rigurosa de protocolos para garantizar el bienestar de la madre y el bebé durante el embarazo.
- ✓ Cuidado preparto y parto: Adopción de procedimientos estandarizados para asegurar un parto seguro, saludable y humanizado.



- ✓ Atención inmediata al recién nacido: Provisión de cuidados esenciales y monitoreo intensivo, asegurando una transición a la vida extrauterina de manera fisiológica disminuyendo los riesgos sobre su salud.
- ✓ Tratamiento oportuno de niños, niñas y adolescentes con enfermedades específicas.
- ✓ Aplicación de protocolos para el manejo eficaz de enfermedades diarreicas, dengue, malaria y leptospirosis.

Además, se han llevado a cabo capacitaciones continuas para el personal de salud, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio. Estas capacitaciones han incluido:

- ✓ Charlas educativas: Sesiones informativas sobre los últimos avances y mejores prácticas en el campo de la salud.
- ✓ Talleres prácticos: Entrenamientos interactivos para desarrollar habilidades específicas y mejorar la competencia técnica del personal.
- ✓ Orientaciones en diversas áreas: Guías y asesorías enfocadas en distintas especialidades y áreas de atención, fomentando una mejora continua.

Este enfoque integral no solo ha mejorado la calidad de la atención médica, sino que también ha fortalecido el compromiso del personal con la excelencia y el cuidado centrado en el paciente.

Se mantiene también los siguientes servicios 24 Horas:

- Farmacia
- Laboratorio
- Rayos X



## Gestión de la Información

Durante el año 2024, la gestión de redes sociales del Hospital Municipal de Imbert ha logrado importantes avances mediante un trabajo conjunto con el equipo médico y directivo. Juntos, han establecido un sistema que brinda información precisa y de calidad sobre los distintos niveles de atención y los programas de salud, con el objetivo de fortalecer el modelo de provisión del Servicio Nacional de Salud (SNS) y responder a las necesidades tanto de la institución como de los usuarios.

El sistema se basa en datos confiables y accesibles, ofreciendo consultas y reportes de manera rápida y continua. Hasta la fecha, las acciones realizadas incluyen:

### **Crecimiento y Expansión en Redes Sociales:**

Facebook: Convertimos nuestro perfil en una página oficial después de superar los 5,000 amigos. Actualmente, contamos con 6,188 seguidores.

Instagram: Optimizada nuestra página de Instagram, logrando mayor calidez e interacción. Pasamos de 209 amigos a 1,190 seguidores.

Twitter: Creamos una cuenta en Twitter y rápidamente alcanzamos 97 seguidores.

Estas mejoras nos han permitido ampliar nuestro alcance informativo y fortalecer el vínculo con nuestra comunidad, avanzando en nuestra misión de informar y apoyar a los usuarios.



## **Mejoras en la comunicación audiovisual en nuestras instalaciones:**

Como parte de nuestras mejoras, Continuamos utilizando las pantallas con acceso a internet en nuestras salas de espera para presentar contenido audiovisual relevante. A través de ellas, los usuarios reciben información actualizada sobre nuestros servicios, actividades, recordatorios sobre los documentos necesarios para sus visitas al hospital, y noticias del SNS, como inauguraciones y cambios importantes. Con esta herramienta, mantenemos a los usuarios informados de manera oportuna mientras esperan.

Además, ya contamos con un encargado dedicado al libre acceso a la información, lo cual garantiza que los datos estén siempre disponibles para quienes los necesiten. Esta nueva incorporación fortalece nuestro compromiso con la transparencia y la accesibilidad de información para nuestra comunidad.

## **Desarrollo e Implementación de Nuevas Plataformas Digitales**

En colaboración con la Región Norcentral, estamos avanzando en la creación de un portal web oficial que permitirá acceder a más servicios en línea.

Estas iniciativas no solo fortalecen la comunicación y la interacción con nuestros pacientes y la comunidad, sino que también promueven la transparencia y accesibilidad de la información sobre salud pública. A través de estos esfuerzos, el Hospital Municipal de Imbert reafirma su



compromiso de brindar una atención más informada, transparente y centrada en las necesidades de los usuarios.

## **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", el Hospital Municipal de Imbert ha llevado a cabo importantes intervenciones con el objetivo de fortalecer la Red Pública de Salud. Estas acciones buscan generar un cambio oportuno y concreto en respuesta a las múltiples necesidades de la población, mediante la construcción, equipamiento y renovación de la infraestructura sanitaria.

Las intervenciones destacadas incluyen:

**Cirugía:** Construcción de dos nuevos quirófanos totalmente equipados para realizar procedimientos quirúrgicos con mayor eficiencia y seguridad.

**Sala de Parto (Expulsivo):** Renovación y equipamiento de la sala de parto para asegurar condiciones óptimas durante el alumbramiento.

**Emergencias:** Mejora y ampliación de la infraestructura y equipamiento de la unidad de emergencias para una atención más rápida y efectiva.



Sala de Cura: Equipamiento de salas especializadas para curaciones respectivamente.

Traumatología y yeso: Ampliación y actualización del área de traumatología para un mejor manejo de lesiones y accidentes.

Hospitalización: Modernización de las áreas de hospitalización para brindar un entorno más cómodo y seguro a los pacientes internados.

Laboratorio: Actualización y adquisición de nuevos equipos de laboratorio para mejorar la precisión y rapidez en los diagnósticos.

Vacunación: Ampliación del área de vacunación para una administración eficiente de las inmunizaciones.

Rayos X y Sonografía: Implementación de tecnología avanzada para diagnósticos por imagen de alta calidad.

Estación de Enfermería: Mejoras en la infraestructura y equipamiento de las estaciones de enfermería para un cuidado más efectivo de los pacientes.

Odontología: Renovación del área de odontología para ofrecer servicios dentales de alta calidad.

Oficinas Administrativas: Construcción de modernas oficinas para el área administrativa, optimizando la gestión interna del hospital.

Además, se ha adquirido equipamiento esencial para mejorar el funcionamiento de la institución, incluyendo computadoras, impresoras, equipos de laboratorio y otros dispositivos necesarios. Estos equipos fueron habilitados entre los meses de enero y mayo de este año, asegurando que el hospital cuente con la tecnología y



recursos adecuados para brindar un servicio de salud de calidad.

Estas acciones reflejan un compromiso firme con el desarrollo y la inversión en la infraestructura sanitaria, orientadas a proporcionar un mejor servicio de salud a la comunidad, respondiendo a las demandas actuales y anticipando las futuras necesidades de la población.

En abril, nuestro centro de salud dio un paso significativo hacia la mejora de los servicios ofrecidos a nuestra comunidad, iniciando la construcción de una unidad especializada en el tratamiento del pie diabético. Esta iniciativa se lleva a cabo por disposición del Servicio Nacional de Salud (SNS), respondiendo a la necesidad de brindar una atención más integral y especializada a los pacientes que padecen diabetes en nuestra región.

La nueva unidad de pie diabético está diseñada para ofrecer un entorno adecuado y equipado con tecnología de vanguardia, permitiendo un diagnóstico temprano, un tratamiento efectivo y un seguimiento constante de las complicaciones relacionadas con esta condición. Con esta construcción, buscamos no solo mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes diabéticos, sino también reducir las tasas de amputaciones y otras complicaciones severas derivadas de un mal manejo de la enfermedad.



## 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 repuestas oportuna y garantizar la transparencia en el Hospital Municipal de Imbert, durante el 2024 la facturación de los ingresos por venta de servicio a la ARS SENASA Subsidiado ha obtenido un monto de ingresos RD\$9,908,336.04 en comparación al año anterior 2023 que se obtuvo un monto de RD\$ 6,794,032.66 la facturación en este año fue más alta, la buenas practica de facturación en los servicios que ofrece para el desempeño de los usuarios.

- Las practica administrativa para el sector salud público, se está trabajando con el sistema de facturas gubernamentales para la venta de servicio a ARS, SENASA Subsidiado, seguimiento oportuno a la adquisición de bienes y servicios con suplidores del estado.
- Apegado a la ley de compra y contrataciones pública 340-06 aplicado la retención del 5% a los proveedores del estado y a proveedores informales, 10% para el colector de impuestos internos DGII y pago a la TSS y nomina interna.
- Evaluar y mantener relaciones efectivas con proveedores para obtener los mejores precios y condiciones de compra.



- También en los diversos pagos realizados están las compras de medicamentos, alimentos, reactivos, oxígeno médico, materiales de limpieza, materiales de oficina, materiales ferreteros, equipos menores médicos quirúrgicos, servicios telefónico, servicios de internet, compra de agua purificada y también agua potable, compra de gas propano, compra de combustibles, entre otros gastos operativos realizados .
- Es sumamente importante destacar que el Hospital Municipal Imbert recibe el Fondo Reponible que lo deposita mensualmente el servicio nacional de salud (SNS) La cantidad de fondos que se reciben durante el año, el monto asignado es de RD\$ 350,000.00, lo cual varía un poco, tiene un monto de RD\$3,496,074.39, los cuales son exclusivamente utilizados para compras de proveedores del estado, en compra de combustible, alimentos, medicamentos, reactivos, materiales médicos quirúrgicos, servicios telefónico, agua potable, y viáticos.
- El departamento administrativo está comprometido en mantener baja la deuda del hospital ya que el servicio nacional de salud SNS trabajó en la infraestructura y nos entregó todas las áreas terminadas con mejor calidad.
- Entre los servicios que el hospital está asumiendo, pagos de servicios médicos por la necesidad de no tener suficientes médicos en las áreas de emergencia.
- RD\$9,908,336.04 y por Fondo Reponible Enero-Octubre, 2024
- RD\$3,496,074.39, y del departamento de odontología, 2024



- RD\$369,350.00 para un monto total al año, 2024 RD\$ 13,773,760.43
- También en proceso de poder aumentar la facturación y la cartera de servicios el hospital empezó a trabajar con los seguros Semma el cual todavía no hemos obtenido resultados tenemos una cuenta por cobrar de RD\$ 287,549.59 Y con el seguro Asemap el cual también tenemos una cuenta por cobrar de RD\$ 36,424.54 para un monto total a pagar de RD\$ 323,974.13
- Calidad del servicio: asegurar que los pacientes reciban una atención de calidad, rápida y sin complicaciones administrativas.
- Realizar encuesta de satisfacción al paciente, lo cual ayuda a medir como el desempeño administrativo impacta en la experiencia del paciente.
- El análisis de estos factores permiten identificar áreas de mejora establecer objetivos claros y realizar ajuste necesarios para optimizar el funcionamiento del hospital desde perspectivas administrativas y financieras.



## **Desempeño de los Recursos Humanos**

De conformidad con 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 42-01, la gestión de los recursos humanos ha sufrido un proceso de reorganización estructural y de fortalecimiento institucional conforme a las nuevas directrices y estrategias de la institución apegándonos a los mandatos de la ley 41-08 de función pública y reglamento 523-09 de relaciones laborales.

Por tanto, en cumplimiento de la normativa laboral establecida en la ley 41-08 y reglamento 523-09 antes mencionado actualmente contamos con 191 colaboradores en igualdad de oportunidades y sin discriminación por género, tipo de trabajo o religión. La distribución del desempeño de los recursos humanos se representa por grupos ocupacionales que definen el nivel de complejidad o especialidad de los servicios o trabajos a realizar por los servidores públicos.

En ese orden los siguientes hombres y mujeres se dividen en los diferentes grupos ocupacionales que se desempeñan en las distintas áreas:

1. Grupo ocupacional I: corresponde a los servicios generales contando con 20 mujeres y 20 hombres;
2. Grupo ocupacional II: corresponde a supervisión y apoyo contando con 31 mujeres y 5 hombres;
3. Grupo ocupacional III: corresponde a los técnicos contando con 49 mujeres y 6 hombres;



4. Grupo ocupacional IV: corresponde a los profesionales contando con 33 mujeres y 11 hombres;
5. Grupo ocupacional V: corresponde a la Dirección contando con 14 mujeres y 2 hombres.

Dicha distribución se basa en las competencias y habilidades que determinan la capacidad para ocupar los puestos asignados.

Durante el tercer trimestre del año 2024 en busca de la profesionalización de los cargos importantes del centro nuestra nómina incrementó sustancialmente con la designación de un Subdirector, un Encargado de Planificación y desarrollo, un Analista Legal, una Analista financiero, una Oficial de Acceso a la información y una Encargada de Atención al usuario. Con la adquisición de este personal calificado se espera mejorar la satisfacción de los colaboradores respecto a salario-funciones respecto a la encuesta de clima organizacional realizada en el 2 trimestre del año que arrojó un 82% de satisfacción por parte de los colaboradores.

Para lograr la eficiencia y calidad de nuestros servicios con el fortalecimiento y desarrollo de dichas habilidades y competencias en nuestros colaboradores nuestro Plan Anual de Capacitación 2024 se completó satisfactoriamente las 11 capacitaciones programadas para este año y las exigidas por el plan Operativo Anual (POA) de las se han impartido gracias a la colaboración del Inap, Infotep y personal calificado del Centro de salud. Para fin del año 2024 tenemos un total de 112 colaboradores capacitados y un cumplimiento de un 100% del plan anual de capacitación.

El proceso de evaluación del desempeño se ha llevado a cabo satisfactoriamente en este año 2024, siguiendo las directrices del Servicio Nacional



de Salud (SNS) junto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) se evaluaron en este período enero-diciembre 2024 183 servidores públicos para medir la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

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

Para la actualidad nuestro centro hospitalario cuenta con un departamento legal para todos los fines jurídicos que presente la institución; cuyo departamento actúa bajo las normativas legales estipuladas para realizar dichos procesos.

Tomando como referencia algunas leyes como la Ley 41-08 de Función Pública, cuya ley tiene como objetivo regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por la autoridad competente para desempeñar cargos públicos o del Estado, por otro lado tenemos la Ley 340-06 que establece las normas y principios que regulan la contratación Pública de bienes, obras, servicios y concesiones del estado bajo la modificación de la Resolución **NUM. PNP-06-2022** que regula dicho funcionamiento del comité de compras y contrataciones de las instituciones sujetas al ámbito de la ley anteriormente mencionada; también está el decreto 416-23 que también va de la mano con el sistema de compras y contrataciones del estado.

Esperamos que para los años siguientes, el departamento legal de nuestro hospital sea de un desempeño satisfactorio y lo más apegado a la leyes vigentes y futura resoluciones



## **Desempeño de la Tecnología**

En aras de mejorar la competitividad y productividad de nuestra Institución, hemos implementado diversas metodologías y mejores prácticas en materia de tecnología. Nuestro centro se ha dotado de computadoras y un sistema de registro digitalizado, lo que ha permitido optimizar la gestión y el flujo de información, mejorando significativamente la eficiencia operativa.

Además, contamos con monitores en las salas de espera donde proyectamos la cartera de servicios, proporcionando a los pacientes información actualizada y relevante mientras esperan. Hemos realizado cambios y adquisiciones de equipos de laboratorio vanguardistas, alineados con la creciente demanda de nuestros servicios. Estos equipos nos permiten ofrecer diagnósticos más precisos y rápidos, asegurando un alto estándar de atención médica.

Para fortalecer nuestra presencia en el ámbito digital y mejorar la comunicación con la comunidad, el año pasado el SNS nos asignó una gestora de redes sociales. Esta profesional se encarga de brindar soporte y orientación a la población sobre nuestros servicios y futuras actividades, logrando así captar a aquellos pacientes que, por diversas razones, no lograban acceder a nuestros servicios anteriormente.

Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso continuo con la mejora y modernización de nuestro centro, asegurando que podamos ofrecer una atención médica de excelencia y adaptada a las necesidades actuales de nuestros pacientes.



## **Desempeño del área de activos fijos**

El estado actual del proceso de control de bienes en Hospital Municipal de Imbert cuyo propósito es documentar los avances logrados, identificar áreas de mejora y establecer recomendaciones para optimizar el manejo de los recursos.

Objetivos del Control de Bienes:

1. Registrar y actualizar el inventario de bienes de forma precisa.
2. Mejorar la eficiencia en la administración de los bienes.
3. Reducir la pérdida y el desgaste innecesario de recursos.
4. Implementar controles que aseguren la transparencia en el manejo de los activos.

Avances Realizados:

1-Se han identificado y clasificado todos los bienes, incluyendo activos fijos

2-Se ha introducido un sistema de bienes para el registro de los activos.

3-Los bienes han sido etiquetados con códigos únicos para facilitar su localización

4-Los empleados responsables han recibido capacitación en el uso del sistema, mejorando la eficiencia en la administración.

5-Se ha creado un protocolo estricto para el ingreso y egreso de bienes, mejorando el control y evitando pérdidas.



6-Se asignaron roles específicos a personal clave para supervisar este proceso.

7-Se ha implementado un programa de mantenimiento preventivo para garantizar el buen estado de los activos.

8-Mayor vida útil de los activos debido a los programas de mantenimiento.

9-Arqueo en algunos departamentos en la institución

10- El objetivo de este arqueo es verificar y conciliar la cantidad de equipo identificando lo físico con lo que se encuentra registrado

### Conclusión

El control de bienes ha demostrado avances significativos en la institución y transparencia de los activos. Se espera que, con la implementación de las recomendaciones, el sistema de control de bienes alcance un nivel óptimo de eficiencia y minimice las pérdidas de recursos.

Se utiliza la metodología del arqueo de verificación y codificación por departamento para identificar todos los activos existentes. Durante el chequeo, se observaron algunos equipos que están de cambiar

Además, el arqueo reveló que no solo se deben cambiar algunas sillas, sino que también existe una necesidad de aumentar la cantidad de sillas disponibles en ciertos departamentos. Esto podría deberse a un incremento en el personal o a la necesidad de mejorar la distribución del mobiliario para optimizar el espacio de trabajo.

Además de la supervisión diaria, es importante implementar programas de mantenimiento preventivo para asegurar que los



bienes se mantengan en óptimas condiciones de funcionamiento. Esto puede incluir inspecciones regulares, limpieza, calibración y reparaciones programadas

El objetivo de este mantenimiento es garantizar que todos los equipos se encuentren en óptimas condiciones de operación y funcionamiento continuo. Esto se logra a través de inspecciones regulares, reparaciones preventivas y correctivas, y la implementación de rutinas que permitan la identificación temprana de fallos o desgastes en los componentes. De esta manera, se asegura la prolongación de la vida útil de los equipos, se minimizan tiempos de inactividad no planificados y se promueve la seguridad operativa. Además, un adecuado mantenimiento mejora la eficiencia operativa, reduce costos por reparaciones mayores y evita interrupciones que puedan afectar la producción o el servicio brindado

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

En concordancia con garantizar la eficiencia de la gestión y organización de los procesos institucionales dentro de los sistemas de planificación se evidencia la ejecución del Plan Operativo Anual dentro del cual se recolecta las actividades con sus respectivas evidencias llevadas a cabo dentro de la institución así como de la planificación de próximas actividades, de la misma forma la inclusión del Hospital Municipal de Imbert en el SISMAP salud a través del cual estamos siendo monitoreados y evaluados. Se comprende también la implementación del Marco de Autoevaluación Común CAF que está cargado y evaluado en la plataforma del SISMAP salud.



## **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, solo se realizan compras a suplidores del estado con facturas gubernamentales con NCF actualizadas.

## **Desempeño del Área Comunicaciones**

Con el objetivo de mejorar la competitividad y productividad de nuestra institución, hemos adoptado diversas metodologías y mejores prácticas en tecnología. Nuestro centro cuenta con un sistema de registro digitalizado y equipos informáticos que han optimizado la gestión de información, incrementando la eficiencia operativa.

Además, hemos incorporado monitores en las salas de espera, donde proyectamos información sobre nuestros servicios para que los pacientes puedan acceder a datos actualizados y útiles mientras esperan. También hemos realizado adquisiciones de equipos de laboratorio de última generación, alineados con la creciente demanda de servicios, lo cual nos permite ofrecer diagnósticos más precisos y rápidos, manteniendo un alto estándar de atención médica.

En el ámbito digital, nuestra gestora de redes sociales ha trabajado constantemente a lo largo del año, compartiendo información relevante en nuestras plataformas, incluyendo efemérides, anuncios sobre

nuevos



doctores y servicios, consejos de salud, operativos médicos y noticias institucionales, como la llegada de la nueva directora y subdirectora. Su labor ha permitido fortalecer la comunicación y captación de pacientes, en especial aquellos que anteriormente tenían menos acceso a nuestros servicios.

El Hospital Municipal de Imbert ha consolidado una sólida presencia en redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, donde difundimos contenidos de interés para nuestra comunidad. Durante este período, hemos observado un crecimiento destacado en nuestras plataformas, con 6,188 amigos en Facebook, 1,190 seguidores en Instagram y 97 en Twitter. Este incremento refleja la efectividad de nuestras estrategias de comunicación y el interés de la comunidad en nuestras actividades y servicios.

Estos esfuerzos destacan nuestro compromiso continuo con la mejora y modernización de nuestro centro, asegurando una atención médica de excelencia que responde a las necesidades actuales de nuestros pacientes.



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

### **Nivel de la satisfacción con el servicio**

Durante el año 2024, se han realizado las encuestas de satisfacción dirigidas a nuestros usuarios, las encuestas se realizan diariamente en nuestro centro en la plataforma en línea creada por el Servicio Nacional de Salud (SNS).

El nivel de satisfacción en nuestro centro está en un 97.41%, eso nos demuestra la valoración que tienen los usuarios.

Nos gratifica y nos llena de satisfacción saber que el nivel de aceptación de nuestro Hospital y del buen servicio recibido de nuestros colaboradores la higiene de nuestras instalaciones. Las encuestas se realizan diariamente en las diferentes áreas entre ellas Consulta Externas, Laboratorio, Imágenes, Emergencia, Hospitalización esto les permite a los usuarios expresar como se siente con el servicio recibido.

Gracias a esta encuesta podemos conocer la valoración de nuestros usuarios conocer las áreas a mejorar y medir la calidad de nuestro servicios, nos llena de alegría y nos motiva a seguir creciendo como servidores brindando amor en nuestras atenciones, empatía, solidaridad y respeto.

Nos hace feliz saber que somos uno de los hospitales más visitados no solo por nuestros munícipes sino también de las diferentes zonas aledañas.



Hemos aumentado nuestra cartera de servicio con nuevas especialidades y gracias a esto las consultas son cada vez más, también las Referencias y Contra referencia se llevan a cabo cada día más a los distintos centros de salud entre ellos el Hospital Ricardo Limardo y el Instituto de Dermatología.

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

En el periodo Enero a Diciembre del 2024 en el Hospital Municipal de Imbert se han establecido diferentes medios, en los cuales nuestros usuarios puedan expresar sus inquietudes, felicitaciones y sugerencia a través de las redes sociales y los buzones de sugerencias que funcionan en el centro, hemos podido establecer un sistema eficaz para recolectar y atender de forma oportuna las opiniones de quienes visitan nuestro centro.

Tenemos buzones de sugerencias en el área de emergencia y odontología, estos buzones son accesible para los usuarios, permitiéndoles efectuar sus opiniones y que las misma puedan ser atendidas, las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones depositadas en estos buzones se recolectan semanalmente, para dar respuesta el comité del hospital se reúnen para dar respuesta satisfactorias a cada ciudadano de acuerdo a su necesidad.

Las respuestas a dichas solicitudes de los usuarios en un plazo de 15 días a un mes de acuerdo a lo establecido por la ley, estas respuestas se dan de acuerdo a la vía que el ciudadano considere más factible

(vía



telefónica, correo electrónico, WhatsApp y de manera presencial). Siempre que los datos de contacto sean proporcionados correctamente. En caso de que los comentarios recibidos sean de forma anónima realizamos la publicación de las respuestas en nuestras redes sociales.

En este periodo hemos recibido muchas felicitaciones por la calidad de nuestros servicios brindados y la amabilidad de nuestro personal, lo cual reafirma y nos impulsa a brindar cada día más un servicio de calidad y excelencia.

### **Nivel de cumplimiento acceso a la información**

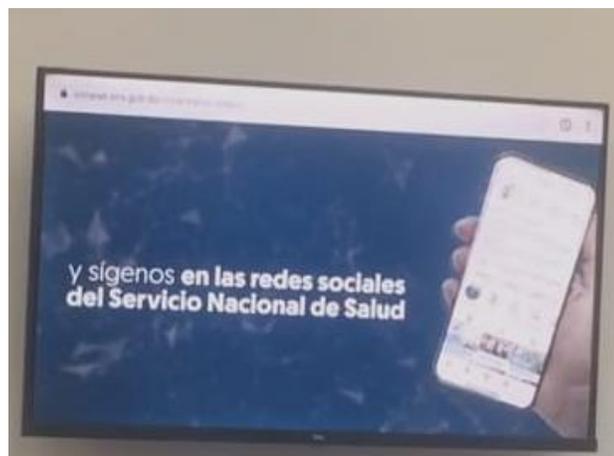
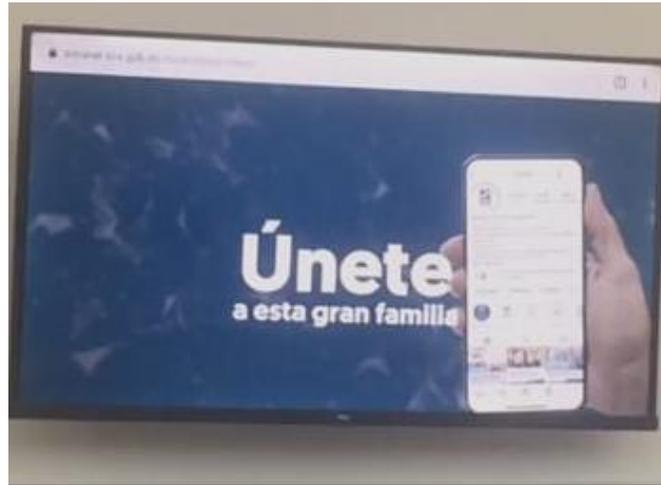
El primero de julio nos fue asignada una oficial de acceso a la información, en nuestro hospital municipal de Imbert, la misma para dar respuesta al portal de transparencia y al sistema 311

Con esta designación reafirmamos el compromiso y responsabilidad de dar respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones de nuestros usuarios a la vez que trabajamos para dar una respuesta conforme a la ley 200-04 de libre acceso a la información pública.

Hemos solicitado y dado los pasos de lugar para instalar la plataforma del 311 en nuestro hospital, hemos tomado taller acerca del 311 y como poder dar respuesta y atender de forma efectiva a nuestros usuarios.



## Anexos







HOSPITAL MUNICIPAL DE IMBERT

## DA APERTURA AL DEPARTAMENTO DE SONOGRAFÍA



**UNIDAD DE PIE DIABÉTICO**

**CONSTRUCCIÓN DE ÁREA DE PIE DIABÉTICO  
HOSPITAL MUNICIPAL DE IMBERT**

**CONTRATISTA:**  
CONSTRUCTORA ANTIGUA  
ROSARIO, SRL

  
PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD



## Principales Indicadores de Gestión de Procesos 2024

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META
1	Epidemiología	Charlas sobre promoción de la salud.	Prevención y control de enfermedades no transmisibles	Mensual	Charlas	Generar conciencia sobre las diversas enfermedades.
2	Ginecología	Fortalecimiento de adherencia a los protocolos.	Mejora de la salud materna	Mensual	Taller	Charlas a los médicos generales y ginecólogos sobre los protocolos.
3	Dirección	Ampliación de la cartelera de servicios	Reorganización y ampliación de laboratorios clínicos e imágenes	Semestral	Gestión	Solicitud de profesionales al SNS para complementar los servicios.
4	Atención al usuario	Capacitación sobre el buen trato al paciente.	Humanización y calidad de la atención	Mensual	Capacitaciones	Capacitación del 100% de los colaboradores en relaciones interpersonales.
5	Recursos Humanos	Proceso continuo de desarrollo de habilidades y destrezas.	Desarrollo del talento humano	Mensual	Capacitaciones	Capacitación del 100% de los colaboradores según sus debilidades

