



REPÚBLICA DOMINICANA

Memoria Institucional Hospital Hondo Valle

2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

CONTENIDO

I. Resumen Ejecutivo.....	3
II. Información Institucional.....	4
III. Resultados Misionales.....	8
IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	12
- Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	13
- Desempeño de los Recursos Humanos.....	17
- Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	18
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional.....	20
- Nivel de la satisfacción con el servicio.....	20
- Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	21
- Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	21
- Resultado Mediciones Del Portal De Transparencia.....	21
- Plan de compras.....	22
VI Anexos.....	23 y 26



I-RESUMEN EJECUTIVO

El Hospital Municipal Hondo Valle, ha desarrollado un método de trabajo apegado al Plan Operativo Anual y al Plan Estratégico de la Institución donde los esfuerzos van dirigidos a cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) y las metas presidenciales para el sector salud, con estos la institución hace su aporte al gobierno central a través de los órganos rectores correspondientes al logro de los objetivos establecidos, tales como:

Salud y seguridad social integral

Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del sistema nacional de salud

Dotar de autonomía administrativa a los centros hospitalarios que forman la red pública de salud. Esto claramente se refiere a la eficiencia administrativa financiera del hospital como un eje de alta importancia.

Eje estratégico #2, tiene como objetivo mantener el liderazgo en mantener controlada la mortalidad materna e infantil

Eje estratégico #4 se vincula con la línea de acción 2.2.1.1: impulsar el desarrollo de la red pública de salud y de redes privadas, articuladas por nivel de atención, incluyendo la asistencia pre hospitalaria y traslado sanitario, que brinden atención integral a lo diversos grupos poblacionales.



II- INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

El Hospital Municipal de Hondo Valle (HMHV), es un centro de atención en salud pública de segundo nivel de atención, perteneciente a la red de servicios de la Regional El Valle y ofrece servicios especializados que sirven de referencia para todo el municipio.

Cada día este centro de salud reivindica su compromiso social y orienta sus esfuerzos en promover el bienestar de nuestros usuarios y satisfacer las demandas de salud del Municipio a través de la oferta integral de servicios de alta calidad, para lo cual cuenta equipos de última generación y con un equipo profesional interdisciplinario de colaboradores altamente capacitados y comprometidos en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.

Como institución de salud pública, ha marcado un hito por demostrar compromiso, transparencia y empoderamiento a través de la implementación y seguimiento de modernas herramientas de calidad, de la definición de procesos de atención centrados en los usuarios, de una gestión efectiva basada en la optimización de los recursos, tecnología de punta y un personal orientado al logro de los resultados y a la mejora continúa sustentado en el trabajo en equipo en un ambiente de colaboración y respeto

Demográficos:

Municipio: Hondo Valle

Región	El Valle
Provincia	Elias Piña
Distritos Municipales	Rancho de la Guardia (D.M.)
Superficie	122.6 km ²
Densidad de la población	86 hab./km ²
Ley de creación	Ley 916 del 12-08-1978

Total	Hondo Valle	Rancho de la Guardia (D.M.)
 5,638  4,949 10,587	 3,782  3,412 7,194	 1,856  1,537 3,393



Estructural: Actualmente, Hondo Valle solo cuenta con dos estructuras para brindar servicios de salud. Una Unidad de Atención primaria ubicada en el Distrito Municipal de Rancho de la Guardia y nuestro Hospital con 18 camas.

Visión

Para el año 2030, nos proponemos ser un Hospital líder en la prestación de servicios de salud integral y especializados, con personal altamente calificado, con una cultura organizacional de excelencia, calidad, calidez y reconocidos por la comunidad.

Misión

Somos un Hospital de 2do. Nivel que brindamos atención recuperativa y de rehabilitación a la persona, promovemos estilos de vida saludables.

Trabajamos con nuevos paradigmas de desarrollo, con infraestructura moderna, equipos adecuados y personales especializados que brinda atención con calidad y calidez, contribuyendo a mejorar el nivel de salud y desarrollo de la población

PRINCIPIOS Y VALORES

Vocación de Servicio

Compromiso social

Calidad en el Servicio

Calidez, respeto y amabilidad a los usuarios de los servicios

Trabajo en equipo con apoyo mutuo y solidario

Ética

Equidad



Base Legal

La Ley No. 42-01, Ley General de Salud.

La Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley No 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS).

Ley No. 395-14 que establece la Carrera Sanitaria.

Ley No. 146 sobre pasantía de médicos recién graduados.

Ley No. 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030



Estructura Organizativa

Dra. Benita Díaz Montero, Directora

Lic. Saida Martha De Oleo Montero, Administradora

Idelfonso Montero, Analista de gestión, Soporte Técnico y Financiero, Encargado RRHH

Lic. Seberiana García Jiménez, Encargada servicios Laboratorio

Lic. Yolanda De Oleo Gerónimo, Encargada servicios de Enfermería

Dra. María Luz Feliz, Auditoria medica

Dra. Ercilina Marcano, Encargada de Emergencia

Lic. Gilbel Antonio Marcano Quevedo, Encargado de Facturación

Aquiles Encarnacion De Oleo, Encargado de Estadística



III. Resultados Misionales

El Hospital Municipal Hondo Valle, tiene como misión Ser un centro de salud de mediana complejidad, articulado en red, educando a los usuarios en la prevención para garantizar atenciones con seguridad, gran sentido de humanización, calidad, equidad y solidaridad, con profesionales capaces y comprometidos en el control y el uso racional de los recursos para reducir la mortalidad, y lograr su reinserción social.

En interés de operacionalizar dicha misión, hemos establecido siete (7) objetivos estratégicos, debidamente alineados con las políticas y disposiciones del Ministerios de Salud y el Servicio Nacional de Salud.

Estos objetivos son:

1. Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos.
2. Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción delos usuarios.
3. Definir y ejecutar las actividades gerenciales en base al 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.

Para garantizar el logro de estos objetivos tenemos establecidas las siguientes estrategias generales.

o Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente

o Garantizar el trato adecuado a los usuarios externos e internos.

o Estandarización de los servicios brindados, a través de la utilización de protocolos en todas las áreas y cumplimiento de los procesos definidos.

o Monitoreo y evaluación periódica de todas las actividades de producción e indicadores de calidad, eficiencia, desempeño técnico, satisfacción de los usuarios.

o Evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal del hospital.

O Elaborar e implementar el plan de mejora de las debilidades y control de amenazas, así como conformar los diferentes comités que garanticen la calidad y profesionalidad en la entrega de los



servicios, (Consejo de administración, bioética, vigilancia infecciones asociadas a la estancia hospitalaria, farmacoterapéutica, calidad en la atención, compras, entre otros).

o Garantizar datos e informaciones de calidad y oportuna, control del Sub-registro.

o Toma de decisiones en base al análisis de las informaciones y datos.

De igual manera, implementamos estrategias de mercado y competitiva:

o Implementar una estrategia de mercadeo donde se destaque: el trato humanizado y la calidez, calidad y seguridad de las atenciones ofrecidas, cartera de servicios, capacidad resolutoria de los recursos humanos, ubicación geográfica, capacidad instalada de equipos, características de la infraestructura y mobiliario, entre otros aspectos.

o Garantizar la privacidad en todas las áreas de procedimiento.

o Gerencia de atención al usuario y oficina de libre acceso a la información.

o Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de los usuarios.

o Monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas de productividad.

o Evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

o Evaluación y control presupuestario.

o Fortalecer el sistema de auditoría al expediente clínico.

o Implementar planes de desarrollo de los recursos humanos en todas las áreas.

o Implementación de sistema de administración y contabilidad organizado.

o Análisis y control de costo.

o Evaluación de desempeño del personal

Atención Materna, Infantil y Adolescentes

El SNS ha enfocado esfuerzos fortalecer la Red Pública de Servicios de Salud para proveer atención integral en beneficio de la madre, niños y adolescentes, en el periodo enero-octubre 2024 se ofreció atención a más de 5,167 pacientes usuarios.



Participación en 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 en el periodo enero-octubre 2024 se han realizado derivado 177 usuarios a centros de mayor complejidad.

Tasa de mortalidad

En busca de reducir la mortalidad infantil de la República Dominicana como indicador pilar en la gestión de salud e impactando de forma directa los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el HMHV realiza grandes esfuerzos para gestionar y mantener bien baja la tasa de mortalidad.

Todo esto a través del Comité de Mortalidad conformado y que se mantiene activo ante estos casos.

Como resultado de este esfuerzo nos enorgullece mencionar que tenemos más de doce años corridos sin una mortalidad materna.

Emergencias Médicas

Con el objetivo de mantener la capacidad, disponibilidad y recursos de la Red Pública de Servicios de Salud para brindar atención pre-hospitalaria, hospitalaria, interhospitalaria y de desastres, garantizando la accesibilidad y oportunidad del servicio se continua el monitoreo de indicadores de salas de emergencia, valorando la oportunidad de la prestación de los servicios dentro de los parámetros establecidos y la clasificación de RAC Triage.

En el periodo enero-octubre 2024 se ofreció atención a más de 5,779 pacientes vía emergencia.

Laboratorios Clínicos e Imágenes

En el periodo enero- octubre 2024 la provisión de servicios de apoyo diagnóstico y laboratorio permitió mantener la cartera de servicios en el Hospital Municipal Hondo Valle, beneficiando a más de a 2,430 habitantes, con la realización de 9,718



pruebas de laboratorio y 239 imágenes.

Odontología

En el periodo enero-octubre 2024 se ofertaron 544 atenciones odontológicas a pacientes en el Hospital Municipal Hondo Valle, a los cuales se les realizo 1,880 procedimientos. Entre los procedimientos realizados podemos destacar Consultas diagnósticas, Profilaxis, Detartraje supra gingival, Restauración con resina, exodoncia.

HOSPITALIZACION

Con relación a hospitalización, el hospital se ha mantenido cumpliendo con la meta establecida en plan operativo anual en cuanto al promedio de estadía... Al mes de octubre se presenta un porcentaje de ocupación de un 9.68% y un promedio de estadía de 1.9 días.

La producción de servicios hospitalarios durante el año 2024 del HMHV ha aumentado con relación al año 2023.

Calidad de los Servicios de Salud

Como entidad responsable 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 los establecido en el Modelo de Atención.

En el periodo enero- octubre 2024 se mantuvieron las sesiones de trabajo del Comité responsable de dar respuesta a los usuarios en materia de satisfacción a través de las diferentes vías de comunicación, el comité de calidad en la gestión y calidad de los servicios, el comité de control de infecciones asociadas a la atención



en salud, comité de Morbilidad Materna Extrema, Comité de Bioseguridad y Desechos Hospitalarios, todos estos con seguimiento a las actividades establecidas para garantizar la prestación de servicios con calidad.

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: se utilizan documentos estandarizados por el Servicio Nacional de Salud, para la emisión de informes, reportes, minutas, sesiones de trabajo, elaboración de planes de mejora, seguimiento a los planes de mejora, facilitando así la obtención de la información requerida

IV 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:



Razonamiento:

1. Reparación y mantenimiento de puertas, llavines, unidades sanitarias, plomería.
2. Reparación, mantenimiento y sustitución de unidades de Climatización de las áreas de consulta, emergencia e internamiento.
3. Retoque de pintura

Equipamiento

1. Compresor odontológico
2. Revelador rayos x
3. Impresoras
4. Computadoras
5. Sillones ejecutivos

IV. 1 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, el Hospital Municipal Hondo Valle presenta el siguiente análisis:

Balances de las cuentas

Al 31 de octubre 2024 el balance en caja servicios odontológicos fue de RD\$100.00, en banco en la cuenta Fondo Reponible fue de RD\$802.03 y en la cuenta Venta De Servicios RD\$ 9,158.95



Ejecución de los ingresos

Para el periodo señalado, los ingresos contribuyeron a garantizar la prestación de servicios en tiempo oportuno y de calidad, cuyos detalles se dan a continuación:

CUENTAS	Monto	%
Anticipo financiero	3,370,620.14	68.79%
Venta de servicio	1,529,278.98	31.21%
TOTAL	4,899,899.12	100.00%

Ejecución de gastos y aplicaciones financieras

Para el periodo enero-octubre del 2024 las erogaciones tanto en la cuenta de Fondo Reponible como venta de servicios fueron de RD\$4, 790,762.12 los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera

Ejecución Presupuestaria	Monto	%
Remuneraciones y contribuciones	476,197.77	9.94%
Contratación de servicios	1,298,856.68	27.11%
Materiales y suministros	2,889,066.11	60.30%
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	115,790.00	2.42%
Gastos financieros	10,851.56	0.23%
TOTAL	4,790,762.12	100.00%



Cuentas por pagar

Al momento del informe, el Hospital Municipal Hondo Valle, NO TIENE compromisos de pago, salvo las obligaciones como regalía pascual e incentivos retenidos por ley, los cuales suman un monto de RD\$ 92,272.87

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar en la institución reflejan un comportamiento normal para los casos de la ARS Senasa, sin embargo, para el resto de las RS con las que tenemos contrato, su comportamiento es inusual.

Al periodo del informe existe por cobrar un monto de RD\$ 289,471.85

Para asegurar la sostenibilidad financiera del Hospital Municipal Hondo Valle la dirección del centro ha motorizado un plan de acciones para fortalecer la estructura de servicios y estimular productividad de todas las áreas.

De acuerdo a este reporte, nuestra facturación bruta en estos 10 meses fue de RD\$1, 543,617.71, un 5.69% menor que en el mismo periodo del pasado año.

MESES	Montos Auditados
Enero	137,229.03
Febrero	264,009.37
Marzo	115,400.86
Abril	134,247.58
Mayo	128,031.20
Junio	183,401.76
Julio	163,803.03
Agosto	151,807.83
Septiembre	124,432.84
Octubre	141,254.21
Total	1,543,617.71

Al igual que el control de la rotación de las cuentas por cobrar, la facturación de cualquier centro de salud, público o privado, tiene que ser complementada con una gestión altamente efectiva de las glosas.

Las glosas abarcan el conjunto de objeciones de pagos que realizan las ARS a los prestadores de servicios de salud, expresando una cuantificación bastante precisa de la efectividad y calidad de los procesos médicos-administrativos, ya que en la misma medida en que su porcentaje crece, se dejan de percibir ingresos por los servicios facturados.

En 2024 el HMHV mantiene como un hospital modelo en su glosa. En la siguiente tabla se puede observar en los primeros 10 meses del año 2024 cerramos con una glosa financiera promedio de 3.69%.

MESES	Montos Auditados	Monto Glosado	% de Glosa
Enero	137,229.03	2,142.29	1.56%
Febrero	264,009.37	7,181.07	2.72%
Marzo	115,400.86	5,834.48	5.06%
Abril	134,247.58	2,109.13	1.57%
Mayo	128,031.20	1,224.78	0.96%
Junio	183,401.76	9,402.43	5.13%
Julio	163,803.03	13,459.59	8.22%
Agosto	151,807.83	5,479.30	3.61%
Septiembre	124,432.84	2,774.51	2.23%
Octubre	141,254.21	8,895.58	6.30%
Total	1,543,617.71	58,503.16	3.79%

Resultados de Auditorías Internas

Todas las documentaciones son debidamente revisadas por el departamento de Auditoría Interna asignado al hospital

Resultados de las Normas Básicas de control interno (NOBACI)

En la institución, actualmente, no se ha implementado la NOBACI, a pesar de haber realizado la solicitud de asistencia a las autoridades correspondiente, para posteriormente implementación de la misma.

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 revisiones por el departamento de Auditoría, cumpliendo así con los procedimientos establecidos por dicho organismo rector.

IV.2 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.

En la actualidad nuestro hospital cuenta con los recursos humanos mínimamente necesarios para cumplir con nuestra cartera de servicios.

El departamento de Recursos Humanos del Hospital esta comprometido a asegurar una gestión eficiente y efectiva del capital humano, que es fundamental para la prestación de servicios de salud de calidad. Durante el periodo comprendido Enero - Octubre 2024, nuestros esfuerzos se centraron en mejorar la capacitación del personal, optimizar los procesos de selección y promover un ambiente laboral inclusivo.

Esta área es responsable de planificar las necesidades y características de los recursos humanos, así como coordinar la evaluación, selección y control de estos a través de políticas y estrategias de gestión, sistemas equitativos de compensación y beneficios, valoración del individuo, capacitación, actualización y educación continua.

Selección y Reclutamiento: Durante el periodo se incorporaron tres (3) nuevos empleados, abarcando roles administrativos. Este proceso tuvo un enfoque en la diversidad e inclusión, asegurando una representación equitativa de género y diversidad cultural. Se realizaron 3 inducciones resultando en 3 colaboradores de nuevo ingreso a puestos claves de la institución, estos puestos son: analista de Recursos Humanos, Técnico de control de Bienes y una Analista legal.

Capacitación y Desarrollo

Programas de Capacitación: Estuvieron comprometidas 14 capacitaciones de las cuales Se llevaron a cabo 11 entre talleres y cursos de formación, con un enfoque en el desarrollo de habilidades clínicas avanzadas y administrativas y el uso de nuevas tecnologías médicas. en las cuales participaron de una manera activa más del 80% de los colaboradores.



En medición a estos avances de capacitación trimestral obtuvimos una puntuación en el SISMAP SALUD de un 79%.

Cultura y Clima Organizacional

Encuestas de Clima Laboral: Se realizó la encuesta clima laboral dirigida por el MAP el proceso se llevó a cabo durante el mes de septiembre de 2024 para evaluar el ambiente laboral del centro con el objetivo de Medir y evaluar la satisfacción, el compromiso y la percepción de los empleados respecto a su ambiente de trabajo y la cultura organizacional en la que se desenvuelven. Esta evaluación es crucial para identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora dentro del clima laboral, permitiendo así que los líderes de la organización tomen decisiones bien informadas. El análisis resultante servirá de base para diseñar e implementar estrategias efectivas que mejoren el ambiente de trabajo y aumenten la productividad de los colaboradores.

Los resultados se presentaron un porcentaje alcanzado en cada dimensión, estableciendo un umbral positivo del 80% o más. Esto facilita la identificación de áreas de fortaleza y aquellas que requieren mejoras.

Eventos de Integración: Organizamos varios eventos y actividades de equipo para fomentar la cohesión y la comunicación entre los empleados.

Unidad de salud ocupacional

Bienestar y Seguridad Laboral: Realizamos evaluaciones periódicas y mejoramos las medidas de seguridad en el lugar de trabajo, resultando en una reducción del 0% en los incidentes relacionados con el trabajo.

Durante el periodo enero-octubre en el sistema nos incluyen como usuario en nuestro Hospital en el análisis y reportes del Sistema de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), con el objetivo de garantizar el bienestar de nuestros empleados y la implementación de un ambiente laboral seguro y saludable.

El SISALRIL se establece como una herramienta integral para la identificación, evaluación y control de riesgos laborales que pueden afectar la salud de los trabajadores. Nuestra misión es promover la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como fomentar una cultura de salud y seguridad en el trabajo.

Así como también realizar los reportes oportunos de los subsidios de enfermedad común, maternidad y lactancia materna. A lo largo del último ejercicio fiscal, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer este sistema, ante la necesidad de proteger a nuestro personal médico y asistencial, quienes son fundamentales para el funcionamiento de nuestra institución.

Índice de Ausentismo

El ausentismo laboral es uno de los principales desafíos que enfrenta el área de Recursos Humanos en nuestro hospital, Se ha trabajado durante el año la reducción del ausentismo laboral por los



diferentes factores que causan que este indicador sea uno de los más difíciles de gestionar por todas las instituciones y empresas.

A continuación, se muestra el gran trabajo realizado desde Gestión Humana, logrando mantener satisfactoriamente por debajo de lo esperado este indicador logrando un 23.17% al término del tercer trimestre 2024 los índices de ausentismo incluyen causas comunes de enfermedad y los derechos de ley de vacaciones de los colaboradores.

El ausentismo afecta la operatividad diaria, generando la necesidad de redistribuir tareas y, en ocasiones, incrementar las horas extras del personal presente. Esto no solo afecta el bienestar de los trabajadores restantes, sino que también puede impactar negativamente en la satisfacción de los pacientes y en la calidad del servicio.

Iniciativas Implementadas

Para abordar este problema, el hospital ha implementado diversas estrategias, tales como:

Flexibilización de Horarios: Políticas de trabajo flexible para acomodar las necesidades personales y familiares de los empleados.

Campañas de Vacunación y Salud Preventiva: Acciones preventivas para minimizar las bajas por enfermedades estacionales.

Resultados y Proyecciones Futuras

Hasta la fecha, estas iniciativas han comenzado a mostrar resultados positivos, con una leve disminución del ausentismo en los últimos trimestres. Se proyecta que, con la continuidad y ampliación de estas estrategias, el porcentaje de ausentismo pueda reducirse aún más en el próximo año.

Evaluación de Desempeño

En Evaluación De Desempeño se establece en basado en indicadores clave, que incluye:

- Evaluaciones y monitoreo trimestrales de desempeño.
- Retroalimentación constante entre supervisores y empleados.
- Planes de desarrollo individual para abordar áreas de mejora.

Los resultados de las evaluaciones se utilizaron para identificar necesidades de capacitación y para promover la cultura de reconocimiento de logros. En medición a estos avances de monitoreo trimestral obtuvimos una puntuación en el SISMAP SALUD obtuvimos un 98%.

Nómina Interna

Como parte de la política institucional de eficientizar los recursos financieros, se ha logrado mantener sin alza la nómina interna, lo que representa un manejo efectivo de los recursos humanos necesarios para mantener las funciones del hospital en estado óptimo y equilibrado.

Resultados y Logros:



- Aumento en la satisfacción laboral del personal, evidenciado por encuestas internas.
- Mejora en la calidad del servicio al paciente, correlacionada con la capacitación y el rendimiento del personal.
- Reducción del índice de rotación del personal en un 3%, lo que refleja un compromiso positivo hacia el desarrollo profesional y bienestar del empleado.

Retos y Futuro:

El departamento enfrentó desafíos en la adaptación a nuevas regulaciones de salud y la integración de tecnología innovadora. De cara al futuro, nuestros objetivos incluyen ampliar los programas de formación continua y mejorar el sistema de gestión del desempeño.

Conclusión:

El 2024 fue un año de crecimiento y modernización para el Departamento de Recursos Humanos del Hospital Municipal Hondo Valle. Estamos comprometidos con la mejora continua y la búsqueda de nuevas estrategias que fortalezcan nuestras capacidades y contribuyan al bienestar y al desarrollo de todo el personal. El área de Recursos Humanos ha desempeñado un papel crucial en la construcción de un equipo de trabajo competente y motivado. Las evaluaciones de desempeño se han consolidado como una herramienta efectiva para mejorar la calidad del servicio y fomentar el crecimiento profesional dentro del hospital. Se prevé seguir optimizando estos procesos en el año próximo para afianzar los avances alcanzados.

Desempeño de los Procesos Jurídicos

Al momento del informe, el Hospital Municipal Hondo Valle, cuenta con área, departamento legal, sin embargo es muy reciente, por lo que no nos referiremos al enunciado.

Desempeño de la Tecnología

En relación a los avances de la tecnología utilizada en la institución no se ha presentado cambios ni innovaciones.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, para la simplificación de trámites y mejora de procesos.

Al momento del informe, el Hospital Municipal Hondo Valle, no cuenta con área, departamento o unidad de tecnología.

IV.3 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

SISMAP Salud



A través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para el sector salud (SISMAP SALUD), el cual consiste monitorear, a través de indicadores de gestión priorizados y de impacto social a los hospitales de la red pública, estos alineados por tipo de hospital e indicadores en común, agrupándolos al final en un ranking común para todos por el nivel de cumplimiento de los bloques de indicadores.

El área de Planificación (aunque no tenemos encargado de manera directa), tiene como objetivo gestionar la planificación operativa y asesorar en materia de calidad, Desarrollo, programas y proyectos que favorezcan hospital.

Dentro de los logros del período se destaca: o Soporte documental y de datos para la participación en el ranking hospitalario, donde hacemos esfuerzos por ser galardonados

Como parte del seguimiento de desempeño de planificación y desarrollo institucional, al final del el periodo contemplado en esta memoria en el trimestre enero-octubre 2024 se obtuvo el 14vo lugar de los 50 hospitales priorizados con una puntuación de 67.13% y el 3er.tercer lugar de la regional el Valle.

Autodiagnóstico CAF

Como parte del fortalecimiento institucional se realiza el autodiagnóstico CAF del cual se elaboró el plan de mejora para seguimiento de las áreas identificadas con ciertas áreas a mejora. En el mes de junio fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública, (MAP) el borrón del manual de funciones organizacional Institucional.

Cumplimiento del Plan Operativo Anual, POA

ACTIVIDADES POA 2024	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Promedio
Programadas	132	167	131	143
Realizadas	92	148	131	124
Reprogramadas	37	19	22	26
No ejecutadas	5	0	0	5
Total de Cumplimento	94%	100%	100%	98%

Carta compromiso al ciudadano

Las Cartas Compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.



En septiembre del año en curso recibimos la primera evaluación a nuestra carta compromiso al ciudadano, obteniendo buenos resultados, mientras en el indicador SISMAP-SALUD mantenemos un 100% de puntuación.

Desempeño del Área Comunicaciones.

De enero a octubre del año 2024, no se evidencian acciones de comunicación, ya que no tenemos los recursos humanos necesarios para cumplir con dicha tarea. Sin embargo, algunas tareas emanadas desde la dirección se realizan sin ninguna novedad, tales como:

1. Seguimiento al Plan de Interconexión Red Pública de Servicios de Salud, en donde a través de un link liderado por el SNS, se les pasa informaciones constantes a los usuarios sobre programas y servicios que ofrece la Red Pública de Salud a través de un TV, en la sala de consulta externa
2. Actualización y publicación de la cartera de servicios con los servicios materno y neonatal que ofrecemos y publicadas en las redes sociales institucional (Instagram, Facebook y página Web).
3. Se han promocionado y dado seguimiento a la cartera de servicios y los procesos internos de gestión de usuario, procediendo a entregar sus respectivos informes como lo establece el POA
4. En el periodo, también se han realizado diversos trabajos con la nueva línea grafica del SNS, como son vallas, brochure, cambios de carnet, sellos, señalización de áreas, letreros, entre otros.
5. Actualización constante de las informaciones de interés internas y externas en los murales institucionales.

V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

Aunque contamos con el portal web pero no con el de transparencia nos dedicamos a desarrollar acciones que envuelven la intención de nuestro Hospital de mantener informado a nuestra ciudadanía de algunas actividades de transparencia tales como:



V.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

El HMHV mantiene los niveles de satisfacción a los ciudadanos por encima de la meta establecida. Las encuestas son realizadas por el personal de atención al usuario de acuerdo a lo establecido por el SNS a través de la plataforma digital que han desarrollado. A continuación, el comportamiento de los niveles de satisfacción de los usuarios durante el año:

Nivel de satisfacción general 95%

Un detalle del nivel de satisfacción es el siguiente

SERVICIOS	Nivel de satisfacción
Consulta Externa	98%
Emergencia	91.21%
Hospitalización	97.34%
Imágenes	
GENERAL	95%

V.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

El HMHV se mantiene un gran esfuerzo para poner al servicio de la ciudadanía la oficina de libre acceso a la información, pues aunque tenemos la infraestructura nos faltan los recursos humanos necesarios, trabajamos junto a la Regional para lograr definitivamente tener corregida la situación

V.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

La gestión de quejas, reclamos y sugerencias del HMHV se ha realizado de manera efectiva, apegada siempre a los procedimientos estandarizados del Servicio Nacional de Salud y a lo establecido por el MAP. Esto ha logrado que el centro haya obtenido durante el año 2024 en la evaluación de Compromiso al Ciudadano un nivel de cumplimiento de 97.02%.

Durante el año 2024 se registraron siete (7) quejas vía buzones de quejas y sugerencias, A estas se les da un tratamiento de respuesta a los ciudadanos no mayor a 15 días vía buzones... Estas son socializadas con los responsables de las áreas y procesos afectados y se realizan acciones correctivas para cada una de estas, logrando concluir o cerrar el 100% de las quejas recibidas.



V.4 Resultado Mediciones Del Portal De Transparencia

A través de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental se realizan las evaluaciones de los supórtales de transparencia de las instituciones del estado. Como parte de mostrar la total transparencia del HMHV y como unos de los indicadores priorizados por el estado, el centro gestiona de manera oportuna y eficaz cada uno de los elementos y datos necesarios de transparencia. Sin embargo, actualmente nos encontramos en la búsqueda de la solución de nuestra página web.

V.5 Plan de compras

El Departamento de Compras del Hospital Municipal Hondo Valle durante el tiempo que tiene operando ha logrado entablar relaciones comerciales con más de 15 proveedores, los cuales cubren los rubros de alimentación, medicamentos, material gastable médico y de oficina, lavandería, tecnología, limpieza profunda de las áreas, fumigación, suministro de oxígeno, proveedores de combustibles, entre otros.

En el presente año 2024 se ha continuado con los lineamientos de la Ley 340-06 sobre transparencia y procesos, el monto de las compras realizadas al mes de octubre asciende a RD\$4,350,665.54, ejecutadas en un 90.86% según lo programado

Un detalle del comportamiento de las compras al 31 de octubre 2024, es como sigue:

EJECUCION COMPRAS AL 31 DE OCTUBRE 2024		%
Presupuesto general	4,788,202.62	
Compras totales	4,350,665.54	90.86%
Compras MIPYME	3,702,366.06	85.10%
Compras proveedores informales	648,299.48	14.90%
Compras menores	4,350,665.54	100.00%



Anexos

Índice de Gestión Presupuestaria

ENERO-OCTUBRE 2024					
PRODUCTO	INDICADOR		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR EFECTIVIDAD
Acceso a servicios de salud	Número de atenciones por tipo de servicio	Consultas	4,913	5,167	105.17%
		Emergencias	8,440	5,779	68.47%
		Hospitalización	284	293	103.17%
		Apoyo diagnóstico	8,697	10,681	122.81%

Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	Meta	% Eficiencia
Ginecología y obstetricia	Calidad en el Servicio	Índice de cesárea	Mensual	-10%	0%
Epidemiología	Calidad en el Servicio	Infecciones Asociadas a la Atención en Salud	Mensual	0.20%	0%
Calidad	Calidad en el Servicio	Adherencia a los protocolos de salud	Trimestral	100%	100%



Estadística	Gestión Clínica	Razón de Mortalidad Materna	Mensual	0%	0%
Estadística	Gestión Clínica	Tasa de Mortalidad Neonatal	Mensual	0%	0%
Estadística	Gestión Clínica	Días Promedio Estadía	Mensual	2.8	1.9
Planificación	Calidad en la Gestión	Auto Diagnostico CAF	Anual	1	100%
Capacitación	Calidad en la Gestión	Plan de Capacitación	Anual	1	100%
Planificación	Calidad en la Gestión	Estructura Organizativa	Dos Años	1	100%
Recursos Humanos	Calidad en la Gestión	Acuerdos y Evaluación de Desempeño	Anual	80	100%
Planificación	Calidad en la Gestión	Plan Operativo Anual	Anual	1	100%
Atención al Usuario	Calidad en la Gestión	Satisfacción al Usuario	Mensual	10	100%
Calidad	Calidad en la Gestión	Carta Compromiso al Ciudadano	Semestral	1	100%
Financiera	Calidad en la Gestión	Glosas y Objeciones Medicas	Mensual	-10%	3.67%

Código Programa / Subprograma Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución al 31 de octubre 2024 (RD\$)	Índice de Ejecución %
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	289,410.00	476,197.77	164.54%
2.1.1 - REMUNERACIONES	90,000.00	93,193.55	103.55%
2.1.2 - SOBRESUELDOS	199,410.00	383,004.22	192.07%
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	2,352,716.27	1,745,983.34	74.21%
2.2.1 - SERVICIOS BÁSICOS	683,329.10	697,807.18	102.12%



2.2.2 - PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	172,590.00	63,113.02	36.57%
2.2.3 - VIÁTICOS	150,563.14	162,248.00	107.76%
2.2.4 - TRANSPORTE Y ALMACENAJE	150,563.14	17,450.00	11.59%
2.2.5 - ALQUILERES Y RENTAS	578,000.00	479,003.00	82.87%
2.2.7 - SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	480,125.79	242,468.39	50.50%
2.2.8 - OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	137,545.10	59,318.27	43.13%
2.2.9 - OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS		24,575.48	#¡DIV/0!
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	4,179,071.52	2,200,552.73	52.66%
2.3.1 - ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	525,182.72	695,529.34	132.44%
2.3.2 - TEXTILES Y VESTUARIOS	75,000.00	23,924.55	31.90%
2.3.3 - PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	45,000.00	12,250.00	27.22%
2.3.4 - PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	344,816.94	16,870.00	4.89%
2.3.5 - PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	101,573.14	42,380.00	41.72%
2.3.6 - PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	25,000.00	-	0.00%
2.3.7 - COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	1,391,735.70	753,430.66	54.14%
2.3.8 - GASTOS QUE SE ASIGNARÁN DURANTE EL EJERCICIO (ART. 32 Y 33 LEY 423-06)	835,382	-	0.00%
2.3.9 - PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	835,381.51	656,168.18	78.55%
2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	140,000.00	115,790.00	82.71%
2.6.1 - MOBILIARIO Y EQUIPO	40,000.00	85,780.00	214.45%
2.6.2 - MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	60,000.00	-	0.00%



2.6.3 - EQUIPO E INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO	40,000.00	30,010.00	75.03%
2.9 - GASTOS FINANCIEROS	-	5,310	#¡DIV/0!
2.9.4 - COMISIONES Y OTROS GASTOS BANCARIOS DE LA DEUDA PÚBLICA		5,309.81	#¡DIV/0!

