



REPÚBLICA
DOMINICANA

Memoria Institucional

Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA



1



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Resumen ejecutivo	4
Breve Historia del Centro de Salud	4
Historia del Municipio	6
Información institucional	11
Socioeconómicos	11
Demográficos	11
Estructurales	12
Misión, Visión y Valores	12
Base Legal	13
Compromiso	13
Estructura Organizativa	16
Planificación Estratégica Institucional	17
Resultados Misionales	18
Asistencia a la Red de Servicios de Salud	21
Emergencias Médicas	23
Odontología	25
Enfermería	26
Calidad de los Servicios de Salud	26
Resultados Área Transversales y apoyo	27
Gestión de la Información	27
Desempeño Área Administrativa y Financiera	28
Fiscalización y Control	29
Facturación y Glosas	29
Activo fijo	30
Infraestructura y Equipos	31



Desempeño de los Recursos Humanos	31
Desempeño de la Tecnología	32
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	33
Resultados del cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) ...	34
Nivel de la satisfacción con el servicio	35
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	35



Resumen ejecutivo

Breve Historia del Centro de Salud

El Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen antes conocido como la maternidad nuestra señora del Carmen, su nombre se origina por los comunitarios ya que la patrona del municipio de padre las casas es la Virgen del Carmen o Nuestra Señora del Carme, es la denominación común que suele recibir Santa María del Monte Carmelo, una de las diversas advocaciones de la Virgen María.

Los personajes que dieron el nombre a nuestro hospital nacen del párroco Padre Camilo Boesman de la iglesia católica (Parroquia Nuestra Señora del Carmen) de la época en el año 1981. Y del distinguido Oficial Constitucionalista Demóstenes Feliz Rodríguez (Cucho)

El hospital fue construido en el gobierno Antonio Guzmán Periodo 1978-1982 y fue inaugurado en el año 1981.

Demóstenes Feliz Rodríguez (Cucho) es el personaje que promovió la construcción del hospital y promotor junto con la iglesia católica encabezada por el sacerdote Camilo Boesman; el padre pertenecía a la Congregación Corazón de María de Bélgica de donde era oriundo. Llegó a Barahona a los campos cañeros hace unos 50 años; de aquí paso a Padre Las Casas el año 1978 e inmediatamente empieza una gran labor tanto en lo espiritual como en el campo comunitario.

Nuestro centro de salud pertenece al servicio Regional de Salud el Valle el cual en su contexto nos rige para garantizar lo estipulado



en el artículo 5 de la Ley 123-15 que Crea El Servicio Nacional de Salud.

El Servicio Regional de Salud El Valle, está compuesto por los Centros de salud pública de las provincias Azua, San Juan y Elías Piña, beneficiando un total de 857,495 población que demandan de los servicios públicos de salud, garantizando una cartera de servicios por niveles de atención, con controles y seguimientos de los programas de salud que van dirigida a la población más vulnerables de la región, como los niños, mujeres, adultos mayores, población especial, entre otras.

Los objetivos estratégicos de salud fueron enfocados en acciones para implementar el modelo de atención, direccionando los recursos para fortalecer y garantizar la provisión de servicios de los programas de salud en los diferentes niveles de atención.

A continuación un antes y un después del remozamiento del centro.



Historia del Municipio

Padre Las Casas es uno de los diez municipios pertenecientes a la Provincia Azua, Fundado en el 1789, en la Región Suroeste de la República Dominicana. Este pueblo fue habitado por los taínos del Cacicazgo de Maguana, tanto así, que aún existen algunas reliquias que comprueban la vida indígena en el poblado, como es el caso de una enorme piedra en forma de tribuna con escrituras y símbolos que a la fecha no han sido descifrados, la cual se encuentra en el cercano pueblo, el Distrito Municipal de Monte Bonito. También se ha comprobado que durante la llegada de los españoles a la isla, también vivieron allí algunos de los conquistadores españoles.

Su fundación original data de 1776, por un grupo de personas procedentes de La Vega, Constanza, Jarabacoa, Azua y San Juan de la Maguana. Este pueblo fue bautizado bajo el nombre de Valle de las Aguas, ya que cerca del pueblo se encuentran los ríos las Cuevas, al Medio o Grande y el Yaque del Sur; posteriormente su nombre fue cambiado por el de Túbano, debido a que en la zona se cultivaba el tabaco, el cual es uno de los productos agrícolas más cultivado del municipio ya tiempos atrás, las plantaciones de tabaco cubrían gran parte de su territorio; también otro nombre dado al pueblo fue el de El Llano, debido a que se encuentra en un valle; otro nombre con que fue denominado, fue el Salao y, ya desde 1927 (fecha en la cual es elevado a Sección), hasta el día de hoy lleva el nombre de Padre Las Casas, en honor al sacerdote dominico defensor de los aborígenes, opositor al régimen de las encomiendas y propulsor de las Leyes Nuevas del rey Carlos I, que prohibieron la esclavitud de los indios, Fray Bartolomé de las Casas.



Padre Las Casas pertenecía anteriormente a San Juan de la Maguana y en 1938 fue transferida a la provincia de Azua. En 1942, por órdenes del Presidente Trujillo, Padre las Casas es elevado a Común o Municipio.

Economía

La economía del municipio depende en gran parte de la agricultura, la cual es la base principal de economía, no solo del municipio o de la Provincia Azua, sino también del país.

En Padre Las Casas hay unos 2,144 productores, de los cuales, tan sólo se cultiva entre 25% y 30% del territorio de todo el municipio, lo que es en total alrededor de 203 mil tareas de tierras agrícolas, de la cual el 40% de terreno productivo es de la zona baja, la cual ha sufrido muchos cambios, debido a las crecidas del río Las Cuevas, arrastrando así, toda la capa vegetal.

Actualmente la Secretaría de Estado de Agricultura en conjunto con la Fundación Sur Futuro, han instalado canales y sistemas de riego, de las cuales se han beneficiado muchos agricultores y miles de tareas de tierra cultivables, que antes se producían en secano. También de este sistema es beneficiada una gran parte de la zona baja, la cual puede aprovechar las aguas del río Las Cuevas a través de los canales de riego #1 y #2.

El cultivo tradicional y principal de Padre las Casas es el cultivo de café, principalmente las variedades de Café Caturra y Café Típico, cuyas plantaciones están ubicadas en las zonas altas del municipio y cuenta actualmente con un total de 55 mil tareas y 846 caficultores.



Muchos de estos productores comercializan sus cultivos de café a través de CODOCAFÉ e Industrias Banilejas, la cual, es una de las empresas de café principales del país.

En los últimos años, se ha visto una alta demanda de la producción aguacate en el municipio, por lo que se producen en gran cantidad, por lo que este cultivo podría convertirse en una de los principales cultivos del lugar, contando con unas 7 mil tareas y gran demanda en el extranjero, lo que ha motivado a muchos productores de café a cambiar de cultivo y que otros agricultores se motiven a cultivar este rubro.

Otro cultivo que se produce en Padre Las Casas, es el guineo, de la variedad de Reguío y de Loma, estos se producen en gran cantidad en todo el municipio, aunque se cultiva más en las zonas altas, principalmente el de loma.

Otros productos que se cultivan: Habichuela, Arroz, Guandul, Tayota, Haba, Plátano, Manzana, Limón persa, Naranja, Yautía, Auyama, Batata y Yuca.

Gastronomía

Los habitantes de Padre Las Casas realizan diferentes platos, los cuales se han convertido en platos tradicionales del pueblo, así como también se realizan platos que son nativos y tradicionales de la Región Sur. Algunos de estos platos son: El Chacá, el cual es un plato hecho a base de maíz, es uno de los postres más deliciosos, también es hecho principalmente en las provincias de Azua y San Juan. También se hace las famosas Habichuelas con Dulce, la cual



es el plato tradicional y nacional del país. De igual forma se hacen las Habas con Dulce, también se hace Arroz Dulce con Anís, entre otros platos.

Turismo

El municipio de Padre Las Casas no es uno de los destinos turísticos del país, por estar ubicado geográficamente en el lugar que se encuentra, pero sí cuenta con lugares sumamente atractivos e impresionantes, como son sus montañas, las cuales tienen unos paisajes bellísimos. Desde Padre Las Casas se puede llegar al Pico Duarte. También Padre Las Casas posee cuevas con escrituras taínas, así como cementerios indígenas, y en el río Las Cuevas se pueden encontrar piedra de letras. En Padre Las Casas hay también lagunas preciosas, también se encuentra el Salto de Majagüita.

Patrimonio religioso

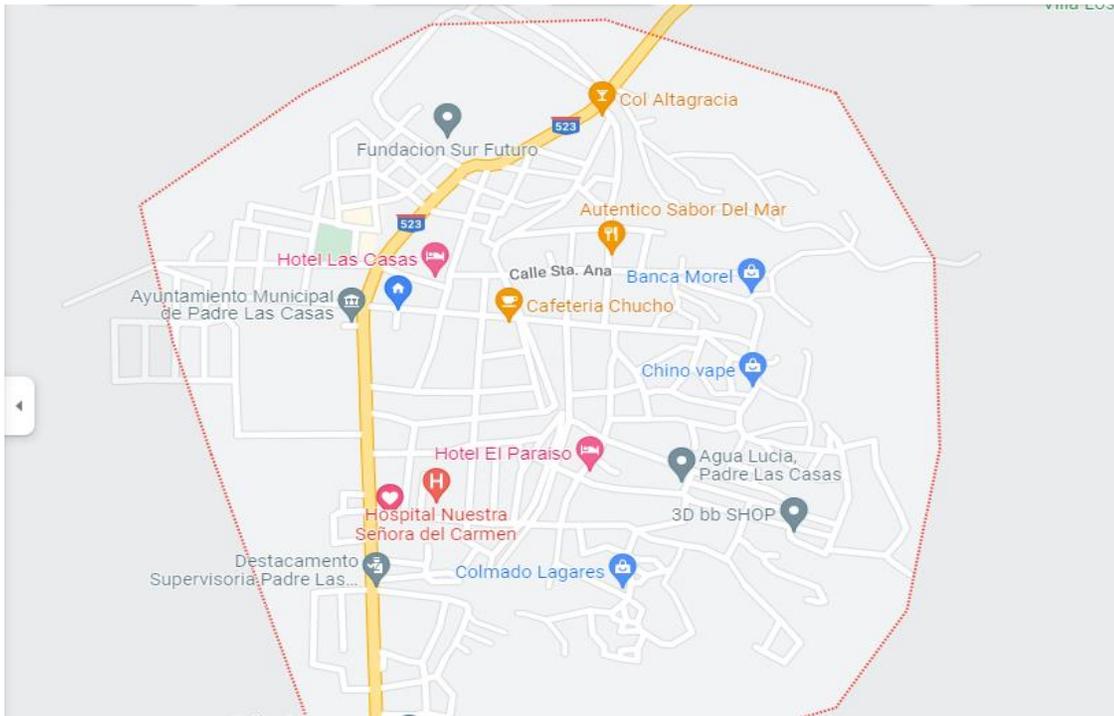
- Iglesia Católica Nuestra Señora del Carmen.
- Iglesia Evangélica centro de Sanidad y Adoración Príncipe de paz de las Asambleas de Dios.inc.
- Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días.
- Salón del Reino de los testigos de Jehová.
- Iglesia Adventista del séptimo día

Festividades

- Fiestas patronales en honor a la Virgen del Carmen
- Carnaval



Mapa del Municipio



Información institucional

Socioeconómicos

La Regional de Salud El Valle, forma parte de la Sub-Región El Valle, está situada al sur de la isla de Santo Domingo, ofrece servicios de salud a las provincias de San Juan, Azua y Elías Piña, siendo su principal fuente de ingresos la agropecuaria, reconocida como la mayor productora de granos (Arroz, Habichuela, Maíz, Guandules, entre otros).

Demográficos

Municipios limítrofes:

	Norte: <u>Bohechío</u> y <u>Constanza</u>	
Oeste: <u>Bohechío</u>		Este: <u>Constanza</u> , <u>Guayabal</u> y <u>Peralta</u>
	Sur: <u>Las Yayas de Viajama</u>	

Distritos Municipales de Padre Las Casas

- Las Lagunas
- La Siembra
- Monte Bonito
- Los Fríos

El centro de salud cuenta con una población de 202 colaboradores de los cuales 31 son médicos, 57 enfermeras y 114 personal administrativo.



Estructurales

Actualmente, el hospital cuenta con 1 laboratorios especializado, centro de imágenes de radiografía y electrocardiograma, una sala de emergencias y urgencias con un área de trauma shock con 4 camas en total, una unidad de yeso, 7 consultorios, salas de hospitalización con 26 camas, una área de parto, postparto, un área de cirugía general, área de descanso del médico y enfermera, área de cocina, despensa y comedor,

Misión, Visión y Valores

Misión

Contribuir con la salud de la población y satisfacción de los usuarios, a través de la provisión de los servicios públicos de salud organizado en redes integradas.

Visión

Ser reconocido por la sociedad como una red efectiva y con calidad en la provisión de servicios integrales de salud, en un ambiente de humanización y eficacia.

Valores

Equidad

Transparencia

Calidez

Compromiso



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

Compromiso

Derechos de usuarios de los servicios de salud:

1. Derecho a la vida.
2. Derecho a la salud integral.
3. Respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad y no ser discriminada por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra.
4. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, incluyendo diagnóstico y alternativas de tratamiento; y a recibir consejos por el personal capacitado, antes y después de la realización de los exámenes y procedimientos.
5. Recibir información sobre los bienes y servicios que promuevan y protejan la salud y prevengan la enfermedad; el acceso a los mismos y a una adecuada y oportuna atención médica.



6. Ser llamada por su nombre y atendida con amabilidad.
7. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según los protocolos establecidos.
8. No ser grabada, ni fotografiada con fines de difusión sin su permiso.
9. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
10. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir la alta voluntaria.
11. No ser sometido/a a tratamiento médico o quirúrgico que implique grave riesgo para su integridad física, su salud o su vida, sin su consentimiento escrito o el de la persona responsable, esto último solo en caso de que el paciente no esté en capacidad para darlo y siempre que sea en su beneficio.
12. Recibir visitas y compañía.
13. Consultar y sugerir respecto de la atención de salud recibida.
14. A ser incluida en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.
15. Que el hospital disponga de señales o personas que la orienten.
16. Solicitar los reportes de sus resultados o informe médicos y de las atenciones recibidas de todo su proceso salud-enfermedad.
17. Recibir los documentos oficiales sobre nacimientos o defunciones.
18. Que el personal de salud porte una identificación visible.
19. Entregar información veraz acerca de su enfermedad identidad y dirección.



20. A recibir educación en salud y participar de actividades de prevención de enfermedades, protección, conservación y recuperación de la salud.
21. Ser atendida ante cualquier tipo de emergencia de salud.
22. Ser informada de los costos de su atención de salud.
23. Ser escuchado cuando necesite plantear quejas y sugerencias.

Deberes de usuarios de los servicios de salud

1. Cumplir con las reglas establecidas en el hospital.
2. Entregar documentación e información completa, oportuna y veraz, acerca de sus enfermedades y los medicamentos que recibe.
3. Respetar la salud de otras personas evitando realizar actos, efectuar o intervenir en actividades perjudiciales para la salud de los terceros, ya sea por la naturaleza de dichas acciones o por la forma en que se ejecutan.
4. Atender las instrucciones sobre el cuidado de la salud emitida por nuestro ministerio.
5. Previa información y aceptación, firmar el consentimiento informado para los procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos a que va a ser sometido.
6. Cumplir las indicaciones dadas por el equipo de salud y asumir con responsabilidad el cuidado de su salud cumpliendo las normas básicas de cuidado.
7. Acudir oportunamente a las citas asignadas, según el horario establecido. Para cancelación avisar mínimo 24 horas antes.



8. Cumplir las indicaciones referentes a seguridad, aislamiento, situaciones de emergencias, manejo de basura y desechos hospitalarios que reciba por parte del personal.
9. Cuidar las instalaciones y equipamientos del recinto.
10. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
11. Cuidar las condiciones de salubridad del entorno.
12. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
13. Tratar respetuosamente al personal de salud, usuarios y familiares.
14. Velar por el bienestar de la salud propia y de sus dependientes.
15. Canalizar en el área de atención al usuario sus quejas, inquietudes y sugerencias, así como, reportar cambios en los datos de su identificación personal.

Estructura Organizativa

Sema Ruth Soriano Agramonte, directora general

Carmen María Ramírez, asistente de dirección

Aracelis de Los Santos, encargada de Recursos Humanos

Eury Calderón Vicente, encargado administrativo

Kiber Altagracia Soto Encarnación, encargado financiero

María Valentina Custodio Veloz, analista de calidad institucional

Raymond Martínez, encargado de activos fijos

Dulce María Martínez, encargada de compras

Fernanda Domínguez, encargada de planificación



Ángela Juana Vicente Ramírez, encargada de los servicios de enfermería

Jimmy Alberto de Los Santos, encargado de emergencias

Ana Mercedes Beltré, encargada de odontología

Reyna Alcántara, encargada de laboratorio

Paola Báez, encargada de facturación

Milka De Los Santos, encargada de atención al usuario

Nestor Sain Luna, encargado de almacén

Yronelis Cuevas, encargada de farmacia

Estela Romero, encargada de cocina

Esmeury Ledesma, encargada de despensa

Planificación Estratégica Institucional

En lo que va del año 2024, el Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen ha logrado un cumplimiento el 98% de las metas del año, fueron evidenciados que el mayor nivel de cumplimiento fue en todos los servicios: diagnósticos, luego en consultas externas con, emergencias, hospitalización, servicios de laboratorio, servicios de imágenes, e intervenciones quirúrgicas con más del 100%, entre otras.



<i>Mes</i>	Producción de Servicios Enero-Diciembre 2024					
	Consultas	Emergencias	Hospitalización	Servicios de Laboratorio	Servicios de imágenes	Intervenciones quirúrgicas
<i>Enero</i>	997	1.411	57	2.251	646	1
<i>Febrero</i>	930	1.329	86	1.720	525	0
<i>Marzo</i>	1.100	994	97	2.453	415	8
<i>Abril</i>	1.015	1.518	71	2.315	825	45
<i>Mayo</i>	1.221	1.695	98	2.954	747	144
<i>Junio</i>	841	1.667	70	2,522	370	89
<i>Julio</i>	1,118	1,535	106	3,036	780	71
<i>Agosto</i>	1,240	1,509	67	3,416	505	126
<i>Septiembre</i>	1,747	1,942	116	3,041	694	70
<i>Octubre</i>	1,687	1,761	137	3,737	847	185
<i>Noviembre</i>	1,377	1,388	73	3,741	980	185
<i>Diciembre</i>	1,313	1,673	173	2,808	611	31
Total	14,586	18,422	1,160	33,988	7,945	956

Resultados Misionales

El Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, ha logrado en más de un 100% el cumplimiento de las metas programadas en base a producción, de acuerdo con la planificación del Servicio Nacional de Salud como nivel Especializado.

El Nivel Especializado o Nivel Complementario se estructura como el nivel de atención de mediana capacidad resolutive de la red de servicios, tenido a su cargo el dar respuesta a las demandas de salud de la población del municipio de Padre Las Casas.



En todo el año 2024, esta Dirección Hospitalaria se ha empeñado en colaborar con los diferentes directores de los hospitales de nuestra región, haciendo varias reuniones con el fin de construir lazos estratégicos para mantener los servicios abastecidos de los insumos mínimo y necesidades para satisfacer la demanda de la atención en salud. Actualmente, se han remozado varias áreas del centro hospitalario en más de un 95%, para seguir mejorando la estructura física y funcional de la misma, como brindar comodidad tanto al personal de salud como a cada usuario.

Está concluido el remozamiento por parte del SNS el área de hospitalización, se continúa mejorando los recursos humanos para ampliar la cartera de servicios, con nuevos nombramientos y puesta en funcionamiento de nuevo equipo para beneficiar directamente a nuestros usuarios.

Se gestiona llevar nómina interna a cero, por lo que actualmente estamos entre los hospitales nacionales con nómina interna 0%.

Con relación al periodo enero-diciembre 2024 se han brindaron un total de 14,586 consultas, lo que implica un incremento del 94% a finales de 2024, en comparación con el año anterior; es importante considerar que los servicios de consulta de mayor demanda durante el periodo enero – junio 2024 fueron medicina general, medicina familiar y pediatría; y en servicios generales, laboratorio y emergencias.

Durante el periodo 2024 hemos recibido de la división de centros hospitalarios las asistencias en desarrollado de actividades en favor de mejorar la calidad de los servicios otorgados a los usuarios como son:



- Elaboración de autoevaluación y planes de mejora con la Metodología de Gestión productiva.
- Conformación de los comités hospitalario del CEAS.
- Aumentar los procesos de auditoría médicas.
- Seguimiento y análisis a la facturación y glosa por venta de servicio a las ARS.
- Elaboración del plan de mejora para aumentar la facturación y disminuir la glosa.
- Seguimiento a la ejecución del plan de mejora para aumentar la facturación y disminuir la glosa la cual ha aumentado en un 98%.

De igual manera, seguimos en pie de lucha en el seguimiento de la disminución de la glosa la cual, a finales del semestre anterior se encontraba en un 3.5%, actualmente ese porcentaje es de un 0.68%, lo cual es una cifra significativamente positiva para esta gestión.

Durante el periodo 2024, la división de centros hospitalarios continúa con el seguimiento de las actividades en favor de mejorar la calidad de los servicios otorgados a los usuarios, de igual manera estamos realizando supervisiones de higiene y ornato para mejor condición de salubridad en el centros de salud.

	Consultas	Emergencia	Hospitalización	Laboratorio	Imágenes	Cirugía
<i>Realizada Enero- Diciembre 2024</i>	14,586	18,422	1,160	33,988	7,945	956



<i>Proyectada para el año</i>	12,420	17,556	1,138	27,338	7,704	412
-------------------------------	--------	--------	-------	--------	-------	-----

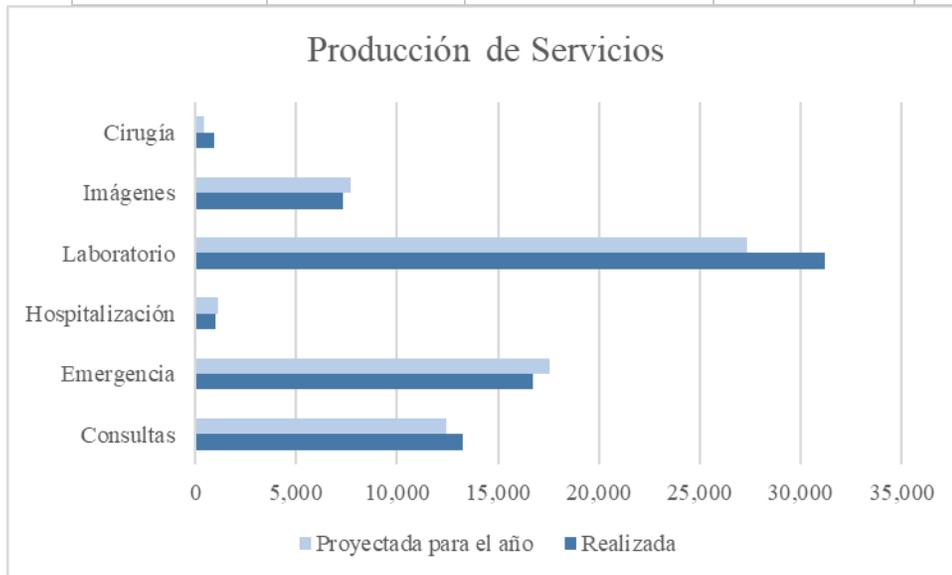


Gráfico 1. Producción servicios, proyectado y logrado.

Asistencia a la Red de Servicios de Salud

La Organización Mundial de la Salud tiene La Estrategia Fin a la TB que tiene como objetivo poner fin a la epidemia mundial de tuberculosis, el departamento de Tuberculosis cuenta actualmente con cero pacientes con Tuberculosis.

A nivel mundial, se estimó que 10.6 millones de personas enfermaron de tuberculosis y 1.3 millones fallecieron por esta causa; de ellas, 167,000 tenían coinfección con el VIH. Es prioritario a cada paciente con TB la realización de prueba de VIH.

El Servicio Nacional de Salud con Apoyo de la Dirección General de Presupuesto del Estado en el 2019 inició la revisión de diferentes estrategias que pudieran contribuir a mejorar los indicadores de



Tuberculosis en el país, por lo que seleccionó dos estrategias de probada eficacia como:

- Aplicación del DOTS domiciliario a pacientes con riesgo de baja adherencia y dificultad de acceso a los servicios de salud.
- Aplicación del Paquete de Apoyo a la Salud Mental en todos los pacientes diagnosticados con Tuberculosis.

En este centro actualmente contamos con un personal de epidemiología constituido por dos enfermeras de atención directa y un enfermero que se encarga de la búsqueda de recolección de muestras de las UNAP de la zona de salud, entrega de tratamiento.

En este sentido haremos un resumen del comportamiento de estas enfermedades.

Cada una de estas es reportada oportunamente de forma mensual.

Ver cuadro. (Comportamiento de enfermedades de control epidemiológico)

	HIV	VDRL	VHBags	TB	VHC
<i>Enero</i>	0	4	0	0	0
<i>Febrero</i>	4	3	1	0	0
<i>Marzo</i>	3	6	0	0	0
<i>Abril</i>	0	1	0	0	0
<i>Mayo</i>	0	1	0	0	0



<i>Junio</i>	0	2	1	0	0
<i>Julio</i>	1	3	0	0	0
<i>Agosto</i>	2	1	0	1	0
<i>Septiembre</i>	1	2	0	2	0
<i>Octubre</i>	1	5	0	1	1
<i>Noviembre</i>	0	0	0	1	0
<i>Diciembre</i>	1	2	0	1	0
Total:	13	31	2	6	1

Emergencias Médicas

Con el objetivo de incrementar 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 de los servicios.

Este centro, en el año 2024 ejecutó un total de 364 traslados a la Provincia de azua, dentro de la red de esta demarcación. De estos, el 100% fue coordinado siguiendo los lineamientos establecidos.

En ese mismo orden hemos recibido capacitaciones dirigidas a los encargados de emergencias médicas y emergencias y desastres, con la finalidad de fortalecer los conocimientos lo cual garantizara una atención médica de mayor calidad, como la capacitación de traslado de pacientes.



Laboratorio Clínico e Imágenes

En el periodo 2024 la ampliación de la provisión de servicios de apoyo diagnóstico y laboratorios que se evidenció a partir de la dotación de equipos, con la adquisición de garantizar servicios diagnósticos de calidad a la población.

Actualmente el área de laboratorio cuenta con un total de 11 colaboradores que rotan para cumplir con las 24 horas de servicio en nuestro centro de salud.

En este año se realizó un total de **33,988** pruebas de laboratorio, lo que representa un aumento de un **32%** en comparación con el 2023. Esta área, se ha involucrado en actividades como la Jornada Voluntaria de Sangre que se realizó este mes de junio, por primera vez en este centro, esta actividad logró una importante participación ciudadana y se logró llevar un mensaje a la comunidad de que donar sangre es salvar vidas. Se logró la recolección de 3 unidades de sangre.

Durante el primer semestre del año se reconfirmó el club de donantes, el cual cuenta con más de 20 miembros activos y comprometidos a lograr los objetivos del mismo.

Asimismo, como parte del compromiso de continuar desarrollando el personal de esta área participó de diferentes talleres y reuniones durante todo el año, con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.

Esta área participó del Programa Evaluación Externa de la Calidad donde los resultados fueron los siguientes:

- Puntaje del panel MST: 90%
- Puntaje de documentación: 9.5%
- Puntaje Total: 99.5%



Esta área de laboratorio realiza sus reportes al SRS de forma mensual, mediante el formulario DLI-FO-039 Versión: 03, el cual durante todo el año se ha reportado con un 100% de oportunidad.

Con respecto al área de imágenes, hasta la fecha se han realizado un total de 7,334 imágenes, lo que representa un aumento de un 17%, en comparación con el año anterior, que se realizaron 6,042 imágenes.

Esta área también realiza sus reportes al SRS de forma mensual mediante el formulario DLI-FO-040 Versión 03, en este semestre se ha reportado con un 100% de oportunidad.

Odontología

El hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen cuenta con una unidad de odontología constituido por un personal de 4 odontólogos y 1 auxiliar de odontología, 1 módulo odontológico, lámparas y compresor para garantizar los servicios, lo cual a principio de año eran muy deficiente y ya a finales de noviembre se ha producido un aumento sustancial de los servicios odontológicos.

Durante el periodo 2024 se ofertaron un total de 217 procedimientos.

Entre los procedimientos realizados podemos destacar:

- Diagnóstico Clínico
- Instrucción de higiene oral
- Detartraje
- Profilaxis
- Aplicación de flúor
- Operatoria Dental



- Extracción Dental (Deciduo y permanente)
- Recubrimiento pulpar directo e indirecto.

Enfermería

El Departamento de Enfermería ha desempeñado un papel crucial en la prestación de atención médica de alta calidad durante estos primeros seis meses del año. Se destaca el compromiso del departamento con la excelencia en la atención al paciente y el cumplimiento de los estándares.

Se ha brindado atención directa a 31, 934 de pacientes en diversas unidades, incluyendo emergencias, hospitalizaciones, cirugía, y unidades de consulta, implementando planes de cuidados personalizados para cada paciente, adaptados a sus necesidades específicas y condiciones de salud.

Las colaboradoras de esta área participaron en las diversas capacitaciones de su interés, principalmente en la de humanización en los servicios, traslado de pacientes, manejo de emergencias pediátricas, etc.

Se realizaron distintas charlas como apoyo a otros departamentos, sobre temas de interés como el dengue, ITS, lactancia materna, abuso de sustancias, etc.

Calidad de los Servicios de Salud

Se realiza el monitoreo de calidad de los servicios con el levantamiento de apego a los protocolos existentes, para tratar la diferente enfermedades y alertar oportunamente.

Como parte de estos protocolos, se reportan las diferentes morbilidades en adultos y niños, el apego al protocolo de consulta prenatal, el protocolo de trastornos hipertensivos en el embarazo, la



completitud de expedientes clínicos, el protocolo de la seguridad en la cirugía, entre otros.

Este centro recibió su habilitación, lo que garantiza que estos Establecimientos de Salud cumplen con los requerimientos de la ley general de salud 42-01 y el reglamento 1138-03 que certifica la calidad y garantía en los servicios de salud.

Resultados Área Transversales y apoyo

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:

Visitas de auditorías de calidad del dato, con las cuales se realizan comparaciones de la producción de servicios enviada en los informes mensuales y los datos asentados en las fuentes primarias de información de los centros. Estas visitas nos ayudan a velar por que las informaciones que se publican a través del repositorio y otros instrumentos de información tengan la mayor calidad y veracidad posible para convertir estas informaciones en un instrumento confiable en las tomas de decisiones.



Revisión y validación de informe de producción de servicios de manera oportuna. Dado que tenemos fechas establecidas para la carga de los informes de producción de servicios de los centros, cada mes se procede a la revisión y validación de las informaciones que estos cargan, haciendo las observaciones ante cualquier incongruencia o algún dato que este fuera de los parámetros que se maneja en el centro.

Implementación de tableros dinámicos, para el análisis de la producción de servicios de los establecimientos de salud.

Desempeño Área Administrativa y Financiera

Este apartado contiene los análisis y las estadísticas correspondientes a la programación y ejecución presupuestaria del Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen periodo de enero-noviembre 2024 referente a los ingresos y gastos.

El Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen tiene un presupuesto aprobado para el año 2024 de **RD\$7, 805,312.80** de pesos. Para el periodo de enero-noviembre tenemos una apropiación de **RD\$5, 239,932.76** de los ingresos aprobados.

Contratación de Servicios por valor de **RD\$321,627.40** que incluyen los gastos de remuneración, dietas, gastos de representación y pago de servicios.

En la actualidad no tenemos deuda **RD\$ 0.00** No tenemos cuentas pendientes por pagar a corto plazo a suplidores, cabe destacar que



la declaración sin deudas se debe a la buena planificación basado al presupuesto que recibimos durante año 2024, el aumento de la facturación por **SeNaSa** del régimen Subsidiado por Venta de Servicios y recibiendo los 10 fondos de manera oportunos por Anticipo Financiero, cerramos sin deudas las operaciones del año fiscal 2024.

Fiscalización y Control

Nuestro centro de salud está regulado bajo la dirección de fiscalización y control del Servicio Regional de Salud El Valle, por lo tanto siempre recibimos visitas y acercamiento de manera frecuente para llevar a cabo todo el proceso de auditoría financiera, de equipos médicos e insumos.

Facturación y Glosas

El Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen ha aumentado de manera sustancial la facturación comparado con las facturaciones en años anteriores, de tal manera que este departamento de facturación esta empoderado ya que lo integran un equipos de talentoso colaboradores, actualmente cuenta con una auditora interna, una encargada de facturación en el área de hospitalización, una en el área de ambulatorio, una en el área de consultas externas, y 4 en el área de emergencias médicas; todo el departamento ha sido renovado ya que en años anteriores por la escases de personal era imposible aumentar facturación como se ha hechos en estos nuevos tiempos, ya que cuenta con una infraestructura acorde, climatizada, equipada tecnológicamente.



De tal manera hacemos un desglose de las facturaciones durante el Periodo julio-diciembre 2024

HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN			
Fecha	Mes	ARS	MONTO
1/7/2024	julio	SENASA SUBSIDIADO	\$ 450,788.74
1/7/2024	julio	SENASA SUBSIDIADO	\$ 15,000.00
1/8/2024	agosto	SENASA SUBSIDIADO	\$ 400,483.99
1/8/2024	agosto	SENASA SUBSIDIADO	\$ 15,000.00
2/9/2024	septiembre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 417,768.57
30/9/2024	septiembre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 15,000.00
17/10/2024	octubre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 15,000.00
1/11/2024	noviembre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 310,314.63
7/11/2024	noviembre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 15,000.00
2/12/2024	diciembre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 703,195.47
20/12/2024	diciembre	SENASA SUBSIDIADO	\$ 15,000.00
		Total	\$ 2,372,551.40

Activo fijo

Los activos fijos del Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, conformados por bienes tangibles que integran el patrimonio de la institución, son utilizados para la operatividad eficiente de este centro de salud.

Estos activos se gestionan siguiendo estrictamente las políticas de administración de bienes establecidas por la institución.

Es fundamental subrayar la importancia del uso adecuado, la correcta organización y el buen funcionamiento de los activos que este centro posee.

Durante el mes de abril, este centro recibió la designación de un encargado de activos fijos, quién luego de hacer las evaluaciones de lugar, certifica que:



1. Los equipos se encuentran en perfecto estado.
2. Todos los equipos están debidamente rotulados.
3. Los equipos están asignados a sus respectivas áreas de trabajo.

Infraestructura y Equipos

Nuestro hospital ha recibido una remoción total desde las emergencias hasta los quirófanos, con equipamiento de última generación.

Desempeño de los Recursos Humanos

El Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, cuenta con un total de 202 colaboradores, de estos son 193 fijos, 9 contratados y 2 de carrera, contamos con una nómina interna en 0%.

Durante esta gestión, durante este 2024, se recibieron un total de 12 nombramientos:

- 1 encargada de planificación
- 1 encargada de compras
- 1 encargado de activos fijos
- 1 bioanalista
- 4 enfermeras (3 auxiliares, 1 licenciada)
- 4 médicos generales

El departamento de recursos humanos alineado a los productos intermedios del plan operativo anual, realizó la elaboración de acuerdos de desempeño en todos los empleados del centro, contando con 179 acuerdos firmados para el periodo enero- diciembre 2024.

Dando seguimiento al plan de capacitación anual, este departamento realizó un total de 9 capacitaciones para los colaboradores del centro en el periodo enero-noviembre 2024, impactando los grupos



ocupacionales I, II, III, IV, V, beneficiando significativamente a cada colaborador que ha participado de ellas.

Durante el Mes de Enero del año 2024 en este centro de salud fueron elaborados 179 acuerdos de desempeño a colaboradores de un total de 192 colaboradores lo que representa el 93%.

Los colaboradores por grupo ocupacional de este centro se dividen de la siguiente manera:

<i>Grupos Ocupacionales</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>I</i>	61	30%
<i>II</i>	20	11%
<i>III</i>	51	25 %
<i>IV</i>	61	30%
<i>V</i>	9	4 %
<i>Total general</i>	202	100%

Desempeño de la Tecnología

Aunque en el Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen no existe el departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, presenta varios avances e innovaciones los cuales se detallan de siguiente manera:

Se realizó una Readecuación de la Infraestructura de red en las Área del centro a lo interno para conexiones vía WiFi, agregando una red nueva y una nueva extensión telefónica.



El centro cuenta actualmente con un correo institucional funcionando de manera activa, por donde se reciben y envían las informaciones correspondientes. Contamos con otro correo destinado exclusivamente a recibir quejas y sugerencias de los usuarios y contamos con redes sociales también activas y con un número de interacciones satisfactorias hasta el momento. Instagram con 926 seguidores, Facebook con 408 y X con 40 seguidores, lo que presenta un aumento de un 100% comparado con el último año. Las redes son manejadas por el gestor de redes del centro, en ellas se realiza la promoción de servicios y se publican las informaciones que deben ser de conocimiento de la comunidad, lo que facilita el flujo de la comunicación entre el hospital y sus usuarios.

Este centro también cuenta con su portal web, diseñado para cumplir con la normativa para el desarrollo y gestión de portales web y normativas NORTIC A2:2023, el cual está en funcionamiento. Es una herramienta que permite la promoción de nuestros servicios y a la vez una herramienta de transparencia. A la vez, cuenta con un portal de transparencia, manejado por una auxiliar de atención al usuario; donde se publican documentos institucionales que son parte de la transparencia, como son: nómina, POA, estructura organizativa, manual de funciones, etc.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Este hospital continúa ejecutando los indicadores de calidad del SISMAP SALUD, actualmente seguimos ocupando el primer lugar de la Regional VI y el séptimo lugar de 100 hospitales.



Continuamos trabajando y actualizando los diferentes indicadores, con el objetivo de aumentar las calificaciones y volver a posicionarnos con una calificación mayor de 80.

Cumpliendo con los estándares de calidad establecidos, en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF), se realizó el autodiagnóstico durante en el mes de mayo del presente año, luego durante el mes de julio continuamos con la realización del plan de mejora CAF 2025, el cual fue elaborado satisfactoriamente y consta de 10 acciones de mejora.

Resultados del cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)

Con respecto a los resultados del POA de T1 al T3 2024, la calificación fue ascendiendo de 94% a 100%. Este centro siempre tiene plasmado en su POA más de 100 actividades a ejecutar, de las cuales se reprograma un pequeño porcentaje por falta de personal, sin embargo, el porcentaje de actividades ejecutadas durante este año fue de más de 93% en cada trimestre.

Este último trimestre (T3) este centro contempló un total de 129 actividades, de las cuales 29 fueron reprogramadas con justificación y 100 ejecutadas. Lo que nos dejó una calificación de un 100% de ejecución.



Gráfico 2. Resultados evaluación POA T3- 2024



Con respecto al cuarto trimestre del POA (octubre-diciembre), contamos con un total de 167 actividades programadas, este trimestre aún está en proceso de elaboración, pero, según la matriz de evaluación contamos con un 80% de cumplimiento a la fecha.

Nivel de la satisfacción con el servicio

El nivel de satisfacción de los servicios ofertado por nuestro hospital está muy bien valorado por la ciudadanía.

Diariamente se implementan varias técnicas de medición de este indicador, como son las encuestas diarias de satisfacción y el uso de los buzones de quejas y sugerencias. Como resultado de esto, en el semestre enero-junio, según el informe de satisfacción de usuarios elaborado de este semestre, obtuvimos un 98.99% de satisfacción general.

En el Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, desde enero hasta junio, se han realizado 1,102 encuestas de satisfacción de usuarios, estas fueron realizadas en las diferentes áreas del centro, área de hospitalización, emergencia, laboratorio, consulta externa y áreas de imágenes, aquí se mide la amabilidad, profesionalidad, agilidad, fiabilidad y accesibilidad, con una meta de 2,400 encuestas propuestas para el año, el resultado que tenemos hasta ahora representa un 46% del cumplimiento de la meta.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Contamos con un total de 4 buzones de sugerencias en el centro, ubicados en las salas de espera de emergencia y consulta y otro en



el área de internamiento. Contamos con una dirección de correo electrónico habilitada recientemente para la recepción de quejas y sugerencias. Sin embargo, durante el año no recibimos ningún reporte por ninguna de las vías, por lo que en este centro siempre se trata de motivar al usuario a expresar sus quejas y sugerencias haciendo el uso de las vías oficiales.

