



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



TABLA DE CONTENIDOS



Informe semestral 2024

RESUMEN EJECUTIVO	4
RESULTADOS MISIONALES	5
RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	11
DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL .	16
DESEMPEÑO DEL ÁREA COMUNICACIONES	16
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	17
NIVEL DE CUMPLIMIENTO ACCESO A LA INFORMACIÓN.	19
RESULTADOS SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	19
ANEXOS	20



CONTENIDO MEMORIA ANUAL.



Resumen Ejecutivo

En el primer semestre del año 2024, el Hospital el Almirante, inicia un cambio importante en su fortalecimiento institucional, esto mediante la activación de varios comités hospitalarios y con ellos, una serie de medidas destinadas a mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad del paciente, lo que ha generado resultados muy positivos.

De los buenos resultados asistenciales hay que destacar la reiterada ampliación y promoción de nuestra cartera de servicios, los cuales son promovidos a través de medios digitales. Actualmente nuestros servicios diagnósticos se brindan 24/7, esto incluye, ecografía, laboratorio clínico y la unidad de RX. La gestión por resultados, también conocida como administración por objetivos, trata de mejorar la eficacia de una organización a través de una mayor responsabilidad e involucración del empleado en su propia actividad, con el objetivo de planificar la eficiencia y eficacia de nuestra institución.

Con la implementación de este modelo de Gestión por Resultados (GpR), buscamos gestionar y evaluar el desempeño de los diferentes departamentos de nuestro centro de salud en relación a los objetivos definidos en el Plan de Mejora Institucional, Plan Operativo Semestral, Plan de Mejora Continua de Garantía de la Calidad y la Carta Compromiso al Ciudadano, apegados a las necesidades demandadas por nuestros usuarios, teniendo como norte la satisfacción de los mismos, brindando un servicio con calidez, oportuno y de calidad.



Informe semestral 2024

RESULTADOS MISIONALES

- Informaciones cualitativas

Datos identificativos y fines de la institución

- **¿Quiénes somos?**

El Hospital Local el Almirante, es una Institución de Segundo Nivel de Atención, perteneciente al Servicio Regional de Salud Metropolitano.

Es un Centro de Salud público que funciona con un modelo de Gestión por Resultados y unos lineamientos institucionales, enfocado en brindar servicios con calidad, oportunos y asequibles a toda la población, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de sus recursos humanos.

Brindamos servicios de salud especializada en atención Medicina General, de acuerdo con nuestra capacidad resolutive, realizando actividades de promoción, prevención, recuperación, mediante consulta externa, hospitalización y emergencia con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.

- **Misión**

Garantizar la salud mediante la oferta de servicios integrales, realizado por profesionales capacitados y comprometidos a respetar los derechos de las personas.

- **Visión**

Ser un hospital seguro, con mayor capacidad resolutive, cercano al usuario, orientado por los cambios epidemiológicos y sociales de la comunidad.

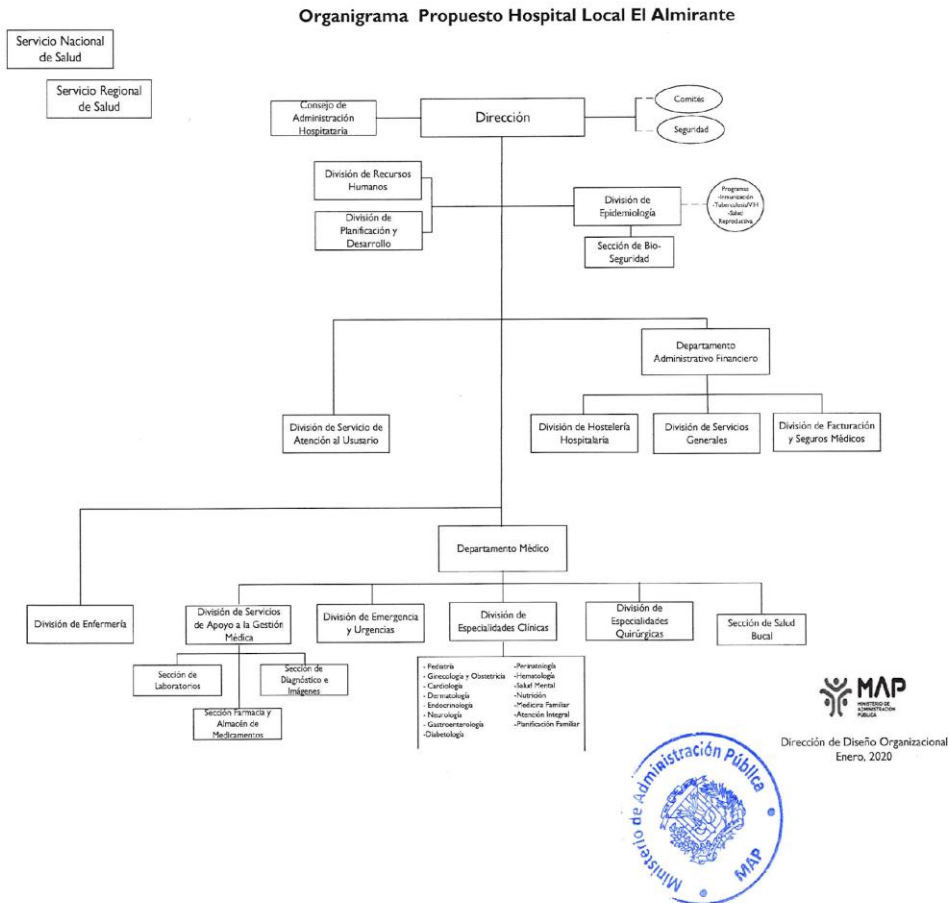


- **Valores**

- Confiabilidad
- Compromiso
- Eficiencia
- Eficacia
- Humanidad
- Transparencia



Estructura Organizacional



Marco Legal

- Constitución de la República Dominicana; Art. 61.
- 42 – 01 Ley General de Salud.
- 87 – 01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.
- 123 – 15 Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.
- 41 – 08 Ley de Función Pública.
- 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.



- 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

Datos de interés sobre la Institución y sus Servicios.

- Indicadores de los procesos Misionales

Producción de los Servicios periodo Enero-Junio 2024.

Total de consultas 25,643

Emergencias 22,869

Procedimientos de cirugías 1,073

Imágenes 13,188

Partos 177

Cesárea 58

Laboratorio 151,214

Papanicolaou 612

RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

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 notificamos que durante el Período 01 de enero 2024 al 30 de mayo, se ejecutó la suma de RD\$,18,335,880,03 esta ejecución representa un 66.18% del presupuesto estimado del año 2024, asimismo los recursos disponibles para el gasto fueron de RD\$20,185,576,65 de los cuales RD\$4,000,021,65 corresponden a Anticipos Financieros y RD\$16,185,555,00 pertenecen a las ventas de servicios.

En la ejecución se realizó los siguientes, por RD\$2, 545, 264,46 son remuneraciones en pago de nómina a personal y incentivos, en compromisos de gastos fijos, pagos a suplidores y compras se ejecutó un monto de RD\$15, 790, 615,57, cumpliendo con



las actividades contemplada en el semestre del POA 2024, no obstante están pendiente la ejecución gasto servicios personales que se encuentran en reservas para posterior pago

 Dirección de Fiscalización y Control Glosa año 2024			
Mes	Facturado	Closado	%
ENERO	2,498,619.53	7,342.11	0%
FEBRERO	3,500,099.25	20,864.64	1%
MARZO	3,290,098.94	29,305.35	1%
ABRIL	3,057,736.66	46,061.18	2%
MAYO	4,067,313.07	26,698.21	1%
JUNIO			#¡DIVO!
JULIO			#¡DIVO!
AGOSTO			#¡DIVO!
SEPTIEMBRE			#¡DIVO!
OCTUBRE			#¡DIVO!
NOVIEMBRE			#¡DIVO!
NOVIEMBRE			#¡DIVO!
DICIEMBRE			#¡DIVO!
Total	16,413,917.45	130,271.49	1%

En la fecha programada, asimismo contamos con deuda pendiente por pagar según acuerdo de pago con los suplidores y disponibilidad de recursos por un monto total de RD\$17, 569, 896,07

Las partidas presupuestadas se han ejecutado acorde a los lineamientos establecidos por la ley de Compras y Contrataciones y los procesos de compra se realizan satisfactoriamente.

De la ejecución Presupuestaria en lo relativo al objeto 1 del 1ero de enero al 30 de mayo se ha ejecutado, 66.18%.

Se están realizando los ajustes de lugar para poder cumplir con los compromisos y actividades pendiente por ejecutar, para dar cumplimiento a la ejecución de las actividades programadas y realizar los pagos correspondientes para su ejecución, se



realizarán análisis y seguimientos oportunos de las ejecuciones de los CEAS con indicadores los cuales podamos medir y mejorar la inversión del en el bienestar de los usuarios

Lo relativo a las Cuentas por Cobrar y por Pagar se desarrolla de manera normal, ya que se cumplen los plazos de pago establecidos.

Las auditorías de los procesos se realizan en un 100%.

El nivel de Glosa en Facturación a ARS en el 2024 es en promedio es igual a 1%, menos de la meta de un 5%

Desempeño de los Recursos Humanos, la división de recursos humanos ha elaborado su plan de capacitación anual, instrumento utilizado en la planificación y elaboración de los cursos y talleres en coordinación con los responsables de las áreas del hospital con un nivel de cumplimiento de un 46,6% con resultado satisfactorio se ejecutaron un total de 7 capacitaciones de 15 planificadas.

Potencial Humano.

Recursos Humanos	
Personal de Nuevo Ingreso	11
Administrativo	8
Asistencial	3

Resultados de Áreas Transversales y de Apoyo.

División de Mantenimiento Infraestructura y Equipos

Enfocados en mejorar y mantener la funcionalidad de la infraestructura de las instalaciones y equipos del Hospital el Almirante, muestran los avances y logros en el año 2024.

Con el apoyo del SNS pusimos en funcionamiento un moderno autoclave para la esterilización de los equipos quirúrgicos de nuestro centro.



También como forma de humanizar los servicios de salud, se entregó una sala descanso médico equipada para los colaboradores del área quirúrgica, se climatizan las áreas de vacuna, comedor, la unidad de estadística, farmacia, área de química, oficina de laboratorio, área de psicología, también la instalación de una autoclave en el departamento de Odontología, se realizó la instalación de un freezer para el área de Cocina.

Con el objetivo de fortalecer nuestros servicios a los pacientes recibimos del SNS la donación de varios dispositivos médicos como son: bomba de infusión, silla de ruedas, bancadas, balanza pediátrica, camillas, anaqueles, pie de suero, microscopio, centrífugas, electrocauterio.

En fortalecimiento a la infraestructura se pintó el hospital completo apegándose a la identidad institucional del SNS, mejoramos la iluminación tanto interna como externa, cubrimos el déficit que teníamos en los mobiliarios de oficina puliéndolos con sillas, escritorios, banquetas y sillones ejecutivos entre otros.

Estamos en el proceso de organización y clasificación del archivo pasivo de expedientes clínicos.

Desempeño Hospitalario

Logramos que el Servicio Nacional de Salud SNS, asignará un puesto fijo de una ambulancia del 911 al hospital el Almirante.

También realizamos en el mes de octubre una jornada de sonomamografía por motivo de la sensibilización y prevención de la lucha contra el cáncer de mama. Eliminación de las citas para los pacientes de sonografías.

Ampliación de nuestra cartera de servicios integrando las especialidades de Neumología y Psiquiatría.

Desempeño de la Tecnología

En materia de equipos tecnológicos hemos incorporado nuevas computadoras como parte del fortalecimiento de varios departamentos, contamos con 4 Smart tv, para



nuestra comunicación interna y proyectar continuamente la cartera de servicios de nuestro centro. Una central telefónica con 40 teléfonos distribuidos en diferentes áreas, un proyector para capacitaciones y reuniones, una impresora para carnetizar al personal, se automatizó el proceso completo del laboratorio clínico, entregando los resultados impresos, se implementó un sistema de turno automatizado para la consulta externa.

Se adquirieron 10 computadoras para continuar con la automatización digital.

Como parte de la seguridad contamos con un Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con 34 cámaras de video vigilancia.

Como parte de la automatización se instalaron 2 fotocopiadoras en las áreas de consulta externa y área administrativo.

Se instaló un control de acceso con huella digital para limitar el acceso al área de hospitalización y quirófano, como parte del fortalecimiento de seguridad.

Contamos con un nuevo y moderno datacenter en el área de tecnología donde se alojan los servidores y switch.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

Plan Operativo Anual

En lo relativo al Plan Operativo Anual, hemos logrado el cumplimiento oportuno de las actividades relacionadas a los productos terminales e intermedio en un 100% de lo programado.

Desempeño del Área Comunicaciones

En comunicación estamos en proceso de rectificación de la norma NORTIC E1 2018, que regula la gestión de Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, la cual regula los lineamientos que deben seguir los organismos del Estado dominicano



siguiendo las prácticas establecidas para el logro de una comunicación efectiva con los ciudadanos, a través de las redes sociales.

Contamos con Redes Sociales Instagram, Twitter y Facebook, Youtube y también contamos con nuestro Portal web y sub-portal Transparencia

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Nivel de la satisfacción con el servicio

Encuesta de Satisfacción al Usuario

La encuesta es aplicada diariamente y a fin de cada mes se procede a realizar un informe general, el cual es presentado al Comité de Calidad, con el objetivo de recoger la percepción del usuario en cuanto a la satisfacción de los servicios brindados, implementando así planes de mejoras en las áreas requeridas.

Las áreas de interés para la aplicación de las encuestas son: emergencia, consultas externas, hospitalización y áreas de servicios de apoyo como laboratorio clínico e imágenes.

los resultados obtenidos se muestran en la tabla siguiente:

Porcentaje de Satisfacción del Usuario		
No. De Personas Atenc. Encuestadas	No. De Personas Satisfechas	% de Satisfacción
1,842	1,842	100

Carta Compromiso al Ciudadano.

Compromisos Asumidos en segunda versión de CCC

Fue realizada recientemente la evaluación de la tercer versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al periodo mayo 2024-junio 2026. Donde según los resultados de la evaluación arrojada por los técnicos



evaluadores del MAP, obtuvimos un nivel de cumplimiento de un 97%, lo cual esta será reflejada en el indicador de la carta compromiso del SISMAP SALUD.

Nivel de cumplimiento acceso a la información.

Para dar Cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 310-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, se pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en esta.

Contamos con un sub-portal de transparencia donde nuestros usuarios pueden solicitar todo tipo de información que les permita la ley, el objetivo es garantizar el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Línea 311

El Sistema 3-1-1 tiene por finalidad permitirle al Ciudadano registrar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

Nuestro centro de salud cuenta con el acceso directo mediante nuestro portal web del servicio del sistema 311, el cual los usuarios pueden realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

En el periodo de enero-Junio 2024, se recibieron un total de 2 reclamaciones, las cuales se le dio seguimiento y respuesta oportuna a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.



ANEXOS

- Presupuesto 2024
- Matriz Evaluación de Indicadores 2024.
- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Plan de capacitación Enero-Junio2024.
- Datos de Interés de la Institución

 SERVICIO NACIONAL DE Hospital el Almirante Año 2024 Ejecución de Gasto y Aplicaciones En RD\$	
DETALLE	Presupuesto Aprobado
2 - GASTOS	
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	235,039,962.61
2.1.1 - REMUNERACIONES	230,468,962.23
2.1.2 - SOBRESUELDOS	4,571,000.38
2.1.3 - DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	
2.1.4 - GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	
2.1.5 - CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	11,351,951.00
2.2.1 - SERVICIOS BÁSICOS	1,796,820.00
2.2.2 - PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	3,710,000.00
2.2.3 - VIÁTICOS	
2.2.4 - TRANSPORTE Y ALMACENAJE	180,131.00
2.2.5 - ALQUILERES Y RENTAS	
2.2.6 - SEGUROS	
2.2.7 - SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	4,000,000.00
2.2.8 - OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	1,665,000.00
2.2.9 - OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS	
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	32,835,000.00
2.3.1 - ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	9,425,000.00
2.3.2 - TEXTILES Y VESTUARIOS	990,000.00
2.3.3 - PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	2,400,000.00
2.3.4 - PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	15,255,000.00
2.3.5 - PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	300,000.00
2.3.6 - PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	50,000.00
2.3.7 - COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	830,000.00
2.3.8 - GASTOS QUE SE ASIGNARÁN DURANTE EL EJERCICIO (ART. 32 Y 33 LEY #23-06)	
2.3.9 - PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	5,585,000.00
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	
2.4.1 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	-
2.4.2 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL GOBIERNO GENERAL NACIONAL	-
2.4.3 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES A GOBIERNOS GENERALES LOCALES	-



Quejas y Sugerencias		
Tipo	Total	estatus
Quejas	11	cerradas
Sugerencias	12	cerradas
Felicitaciones	12	cerradas
Total	35	

Plan de capacitación Enero-Junio 2024.

CAPACITACIONES IMPARTIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2024.

Institución:	HOSPITAL LOCAL EL ALMIRANTE		Período	ENERO - DICIEMBRE 2024
			Actualización	
Programa de capacitación	Cantidad de participantes	Conocimiento/competencia a desarrollar o fortalecer	Proveedor del programa	Fecha de ejecución
ESTÁNDARES DE CUIDADO DE ENFERMERÍA	22		INFOTEP	15/3/2024



CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD	9	PROVEER A LOS PARTICIPANTES DE CONOCIMIENTOS, HERRAMIENTAS, COMPETENCIAS GERENCIALES Y DE	INFOTEP	21/3/2024
CUIDANDO AL CUIDADOR	12	ESTE TALLER BUSCA QUE LOS PARTICIPANTES APRENDAN ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR DE MEJOR FORMA LA TAREA DE SER UN CUIDADOR, CENTRÁNDOSE EN LA IMPORTANCIA DE CUIDARSE A ELLOS MISMOS	LICDA. TOMASA MARTE	9/4/2024
HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	12	TRABAJAR CON LA SENSIBILIDAD ESTABLECIENDO LOS VALORES DE LA DIGNIDAD HUMANA	INFOTEP	19/4/2024
HUMANIZANDO LOS SERVICIOS DE SALUD	10	TRABAJAR CON LA SENSIBILIDAD ESTABLECIENDO LOS VALORES DE LA DIGNIDAD HUMANA	INFOTEP	10/5/2024
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	12	PROVEER A LOS PARTICIPANTES DE CONOCIMIENTOS, HERRAMIENTAS, COMPETENCIAS GERENCIALES Y DE LIDERAZGO QUE PERMITAN ELEVAR SU NIVEL PROFESIONAL RELACIONADO A LAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN Y/O TOMA DE DECISIONES QUE REALIZAN DESDE LAS POSICIONES QUE DESEMPEÑAN.	INFOTEP VIRTUAL	17/5/2024



Datos de interés de la Institución.

ÁREA	CAPACIDAD
NIVEL DE ATENCIÓN	Segundo Nivel de Atención
CANTIDAD DE EMPLEADOS	410
CAMAS HOSPITALIZACIÓN	20
PRE-PARTO	2
POST-PARTO	2
QUIRÓFANO	2
CONSULTORIOS	6
FARMACIA	1
EMERGENCIA	1
CAMAS EN EMERGENCIA	16
LABORATORIO CLÍNICO	1
LABORATORIO TB	1
ODONTOLOGÍA	1
RAYOS X	1
SONOGRAFÍA	1
COCINA	1
LAVANDERÍA	1
UNIDAD DE ADOLESCENTES	1
UNIDAD DE VACUNA	1
UNIDAD DE PSICOLOGÍA	1
UNIDAD DE TB	1
UNIDAD DE CITOLOGÍA	1



TABLERO DE MANDO

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS %
1	Porcentaje de cesáreas	<15%	%	11.2
2	Porcentaje de Registro Electrónico de Nacidos Vivos	100%	%	100
3	Mortalidad Materna	0%	%	0
4	Tasa de Mortalidad Infantil	18 x 1,000 nv	Tasa	0
5	Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía (LVSC)	>90%	%	100
6	Porcentaje de Registro Electrónico de Defunciones	100%	%	100
7	Índice de Rotación de Camas	>50	Promedio	88.6
8	Porcentaje de resolución de lista de espera quirúrgica	>65%	%	100
9	ARS Privada Contratadas	>30%	%	61.9
10	Nivel de Glosa en Facturación a ARS	<5%	%	1

Dashboard es una herramienta gráfica y de fácil entendimiento, que recoge la situación mensual de varios indicadores de producción de la salud. Esta herramienta la utilizamos para el análisis de datos y al mismo tiempo el monitoreo de 10 indicadores que inciden en la calidad de los servicios. Al recoger toda la información en nuestro centro, todos los indicadores están en verde o en la meta establecida.

