



# HOSPITAL

P E D I A T R I C O  
D R . H U G O M E N D O Z A

## MEMORIAS INSTITUCIONALES 2018

HOSPITAL PEDIÁTRICO DR. HUGO MENDOZA

Diciembre 2018

SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA



# Índice de Contenido

<b>Información Institucional.....</b>	<b>3</b>
<b>Información Legal.....</b>	<b>4</b>
<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>7</b>
<b>Sub Dirección de Planificación .....</b>	<b>16</b>
Benchmarking y Benchlearning:.....	16
Gestión de la Calidad.....	19
<b>Subdirección Financiera.....</b>	<b>20</b>
Gasto en Nómina .....	22
<b>Ética, Transparencia y Acceso a la Información .....</b>	<b>22</b>
<b>Uso de la Tecnología de la Información .....</b>	<b>23</b>
<b>Manejo y Archivo de Expedientes Clínicos .....</b>	<b>26</b>
<b>Mantenimiento de Áreas y Equipos .....</b>	<b>27</b>
<b>Controles Epidemiológicos.....</b>	<b>31</b>
<b>Gestión de las Áreas Médicas.....</b>	<b>34</b>
Área de Enfermería.....	37
<b>Cartera de Servicios.....</b>	<b>39</b>
<b>Laboratorio Clínico .....</b>	<b>40</b>
<b>Consideraciones Finales .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>

# **Información Institucional**

## **Misión**

Somos un centro público descentralizado especializado, que brinda servicios de salud en la especialidad de pediatría y sus áreas afines, con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia, a través de un equipo profesional comprometido con la excelencia y la prestación de servicios de calidad a los niños, niñas, adolescentes, sus familias y la comunidad.

## **Visión**

Ser un centro de salud pediátrico de referencia nacional e internacional, orientado a la investigación científica, con desarrollo tecnológico, fundamentado en la práctica profesional humanizada y responsable, enfocada hacia la calidad continua en el servicio a los niños, niñas, adolescentes, las familias y la comunidad.

## **Valores**

- Compromiso
- Responsabilidad
- Profesionalidad
- Transparencia
- Humanización
- Calidad
- Equidad

## **Información Legal**

En el año 2008 se identificó la necesidad de un Complejo Hospitalario en el cual se ubicarían 4 Hospitales Especializados de 3er. Nivel, incluyendo un Hospital para la atención Pediátrica, en el cual se brindaría atención Especializada, de Calidad y con Trato Humano a la población Infantil de la comunidad.

A raíz de esto, el día 03 de mayo de 2013, mediante la Resolución Ministerial No. 000016, fue creado el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza – HPHM– con dependencia directa del Ministerio de Salud Pública, con el objetivo de ser un Hospital Pediátrico con las diferentes Subespecialidades infantiles, formando parte del nuevo modelo de Gestión Hospitalaria, el cual brinda autonomía de gestión tanto económica como de recursos humanos, marcando la diferencia en el área de la atención infantil.

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza es un hospital público descentralizado y de autogestión, el cual es inaugurado el 6 de diciembre del 2013, bajo las directrices del Ministerio de Salud Pública (MSP), el cual es presidido por la Ministra Dra. Altagracia Guzmán Marcelino. Este hospital es dirigido por la Dra. Noldis Naut Suberví, bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y a los servicios de salud, por parte de los niños, niñas y adolescentes, desde su nacimiento hasta los dieciocho años cumplidos, con acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

Estamos ubicados en el complejo denominado “Ciudad de la Salud Dra. Evangelina Rodríguez” conformado por los hospitales hermanos: Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar y el Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora; los cuales forman parte del compromiso del Gobierno Dominicano, presidido por el Lic. Danilo Medina para la Comunidad del Municipio de Santo Domingo Norte.

Somos un hospital comprometido con el trabajo de esta comunidad, al garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de la población infantil de Santo Domingo Norte, con los más altos estándares de calidad fundamentados en la humanización de los servicios con profesionalidad, eficiencia y eficacia, de igual manera, hemos asumido el reto de Identificar poblaciones de riesgos que pudieran ser reincidentes en la demanda de servicios, de acuerdo al perfil de riesgo. A fin de disminuir los índices de mortalidad infantil contribuyendo en gran medida a dar cumplimiento al Plan Plurianual del Sector Público 2013-2016 y la Estrategia Nacional de Desarrollo. Para garantizar dicha acción, nos acogemos a lo establecido en la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. Art. 129 del plan básico de salud el cual garantiza en forma gradual y progresiva a toda la población dominicana de una asistencia de manera integral.

## **Principales Autoridades de la Institución**

**Dra. Dhamelisse Then Vander Horst**

Directora General

**Lic. Rafael Vásquez Soto**

Subdirector Financiero

**Lic. José Miguel Rodríguez**

Subdirector de Planificación

**Lic. Darwin Ovalles Morillo**

Subdirector Recursos Humanos

**Dra. Irian Acero**

Subdirectora Médica

**Dra. Claribel Silfa**

Subdirectora Médica Operativa

**Lic. Abner Ramos**

Subdirector de Servicios Generales

## **Resumen Ejecutivo**

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza 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.

Durante el 2018 las actividades realizadas, hicieron que el HPHM cumpliera con la Planificación Estratégica Institucional antes del tiempo previsto, el cual la fecha de cumplimiento era al final del año 2019, haciendo que el Hospital avance en mira a su nuevo Plan Estratégico basándose en su elemento principal, la Humanización.. El HPHM ha llevado a cabo importantes acciones, como resultado de ser galardonado al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias. En consonancia con el enfoque hacia la calidad con el que se encuentra comprometida la dirección general continúa con el certificado de la Cocina Hospitalaria con la norma NORDON 646, “Higiene de los Alimentos. Práctica de higiene para los alimentos precocidos y cocinados utilizados en los servicios de comida para colectividades”. Durante el 2018 el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza realizó encuentros con líderes comunitarios, y miembros de la comunidad de Santo Domingo Norte y zonas aledañas, a fines de involucrar a los líderes de las comunidades en los diferentes procesos de la institución, así como en la socialización de los resultados obtenidos

en el desarrollo de los diferentes proyectos del hospital para con la comunidad. Dentro de esto, los líderes comunitarios pudieron participar en la elección de la nueva visión misión y valores del HPHM en vista a un nuevo plan estratégico.

El HPHM amplió la cartera de servicios, dentro de estos servicios se apertura la clínica genética de Síndrome de Down para pacientes con esta condición.

El HPHM en el 2018 obtuvo la certificación en gestión de la calidad en la norma ISO 9001: 2105 para los procesos de Reclamación de Seguros y Hospitalización, haciendo que los procesos sean más eficientes, reduciendo el tiempo de espera de los usuarios, eliminando los procesos burocráticos y aumentando la satisfacción a la gran población de pacientes que acuden a nuestro centro. Para el final de este 2018 continúa mejorando esta certificación y afianzándose a este a través del seguimiento I que validara el nivel de cumplimiento y mejora de estos procesos.

Durante la nueva gestión de la Dra. Dhamelisse Then Vander Horst el hospital ha llegado a grandes acuerdos con otras instituciones del estado en beneficio de la sociedad en oportunidad de trabajo y en los servicios ofrecidos. Dentro de estos acuerdos. El HPHM llego a un Acuerdo con la Fundación de **Hipertensión Pulmonar y el Patronato Nacional de Ciegos**, creando empleados para personas discapacitadas y brindar servicios de primera y con tecnología avanzada.

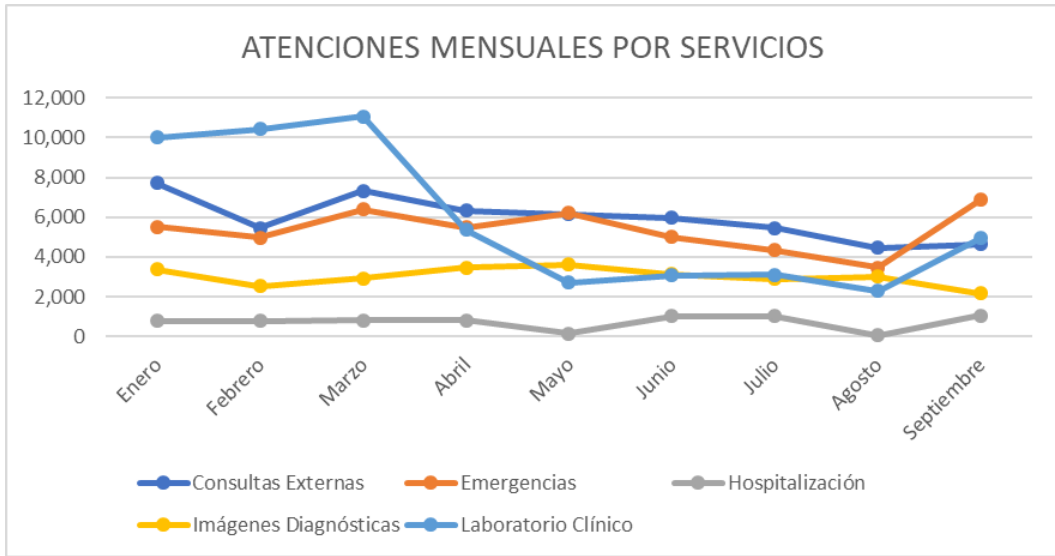
Durante el 2018 se visualizó un aumento exponencial en los servicios ofrecidos por el hospital debido a la calidad y satisfacción de los usuarios que



visitan nuestro centro, recomendando y duplicando el nivel de atención ofrecida.

Visualizando lo siguiente:

Atenciones de los Servicios 2018						
Total Atenciones	Consultas Externas	Emergencias	Hospitalización	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio Clínico	Total
		53,541	48,267	6,504	27,108	52,995



## **Resultados de la Gestión en el 2018**

## **Logros en la Gestión Humana**

Con el objetivo de proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia, la Sub-Dirección de Recursos Humanos del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza ha desarrollado una serie de actividades en los diferentes sub sistema que la componen.

En consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Publico los cuales plantean en el primer eje administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados, se elabora el Manual de política del Hospital Dr. Pediátrico Hugo Mendoza, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), y el Manual de Cargos y Funciones, en este fueron realizadas por el MAP las siguientes descripciones de puesto, las cuales están en espera de sus validaciones:

- Atención al Usuario
- Lavandería
- Laboratorio Clínico
- Almacén General
- Alimentación
- Administración Financiera
- Área de Comunicaciones
- Asistencia Legal
- Control Interno

- Gerencia de Gestión de la Información al Usuario
- Sub-Dirección de RRHH
- Sub-Dirección de Servicio Generales de Apoyo Médico
- Sub-Dirección de Planificación y Desarrollo
- Trabajo Social

Se continúa con el modelo de evaluación de desempeño promovido por el MAP que abarca los tres componentes: Evaluación por competencia, por logro de resultados y cumplimiento del régimen ético y disciplinario, siendo objeto nuevamente de reconocimiento en el año 2018 por el Ministerio de Administración Pública (MAP) como institución modelo en la implementación de esta metodología.

Un logro significativo en el área de Gestión Humana es la participación del Subdirector Darwin Ovalles Morillo como panelista en conferencias en donde explica la experiencia del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en la implementación de esta novedosa metodología de Evaluación de Desempeño.

Se evaluaron desde enero a la fecha un total de 236 candidatos, de las cuales se reclutaron los que cumplían con el perfil exigido para los puestos vacantes y se generaron un total de 143 nuevos empleos.

Se implementó en el año 2018 una inducción virtual al Sistema de Gestión de la Calidad, la cual es aplicada para los puestos de las áreas certificadas y áreas de apoyo del hospital.

Se realizan los registros obligatorios respetando los plazos de ley, es por esto que todo el personal de nuevo ingreso antes de pasar a ser incluido a nómina

es registrado a la Tesorería De La Seguridad Social (TSS) y a su vez afiliado al Seguro Familiar de Salud, al igual que los reportes de enfermedad común, registros de embarazo y registros de licencias pre y post natal.

En el siguiente cuadro se detalla de manera contabilizada las cantidades de los reportes por enfermedad común, maternidad, lactancia y riesgo laboral en el año 2018.

#### **Datos de Gestión de la Seguridad Social**

Enfermedad Común	57
Lactancia	53
Maternidad	8
Accidente Laboral	13

Se continúa la política de reconocimiento a los colaboradores por la excelencia en el desempeño de sus funciones, tanto bimestral como anual y se elaboró el mural de reconocimiento a la excelencia. Durante el año 2018 fue reconocido un total de 28 colaboradores.

Desde el año 2015 hasta la fecha el programa de asistencia y bienestar a los empleados (PABE) sigue en funcionamiento, dando cumplimiento a su plan de trabajo del 2018,

Impartiendo charlas en sus diferentes componentes. Se dió asistencia emocional a 23 colaboradores y en la asistencia de nutrición a 2 colaboradores. El objetivo del mismo es promover el bienestar del personal del hospital donde posee los siguientes componentes:

- Asistencia Legal
- Orientación nutricional
- Manejo del estrés laboral
- Actividades deportivas
- Apoyo emocional
- Manejo de la economía familiar
- Servicios médicos
- Gestión de la diversidad laboral
- Educación continuada

En ese mismo orden en el año 2018 se realizó la segunda temporada del PROASSYP (Programa de Alimentación Saludable y Pérdida de Peso), el cual sigue ofreciendo orientación y acompañamiento nutricional a empleados con dificultades de sobrepeso. Dicho programa es conducido por la Gerencia de Nutrición y la Subdirección de Gestión Humana.

En 2018 fueron realizadas 20 actividades de capacitación, las cuales abarcaron a un total de 478 empleados participantes.

Se han impartido capacitaciones demandadas por el personal del hospital, tales como: charlas, talleres y cursos especializados con la cooperación de las siguientes entidades: INFOTEP, CAPGEFI, CNSS y el personal Docente del hospital. Entre las capacitaciones dadas se encuentran:

- Diplomado de Seguridad Social
- Humanización de los Servicios de Salud al personal médico.
- Gestión por procesos, para gerentes y encargados.

- Introducción a la norma ISO.
- Auditor Interno ISO.
- Taller de vías aéreas difíciles en pediatría.

Otros logros importantes en materia de gestión del talento humano que debemos destacar están la continuidad en el accionar del Círculo de Desarrollo Gerencial (CDG), para el personal que ocupa puestos de liderazgo en el hospital.

En el 2018 el CDG organizó varias conferencias con especialistas nacionales e internacionales donde fueron impartidos temas como:

Administración de justicia en Derecho de Salud por la Chilena Patricia Jiménez López, Abogada.

- Gestión del Conocimiento por el especialista Español Daniel Goya.
- Motivación y Clima Organizacional por el Dr. Ángel Bello.
- Responsabilidad Social por el Licenciado Luis Abreu.

Se ha modificado el Manual de Política del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, así como la Política de Reconocimiento a los Empleados incluyendo una nueva categoría a reconocer.

En materia de beneficios no monetario a los empleados, la Subdirección de gestión Humana socializó la política de Día Libre por motivo de Cumpleaños de los empleados del Hospital, la cual fue aprobada y entrará en vigencia en enero del año 2019.

Se han modificado y creado nuevos perfiles de puestos los cuales son entregados a los nuevos colaboradores al momento de tomar su inducción.

En materia de tecnología la subdirección de Gestión Humana obtuvo un

sistema integrado llamado SGH V1.0. En el cual se automatizó la Evaluación de Desempeño por Competencia y Régimen Ético y Disciplinario, nómina, requisición de personal, candidatos legibles evaluados y no evaluados, asistencia de los colaboradores (ponche), recordatorio de cumpleaños de los colaboradores y todos los movimientos y acciones del personal.

## **Sub Dirección de Planificación**

### **Benchmarking y Benchlearning:**

Como resultado de la excelencia en su gestión, durante el año 2018, el HPHM ha sido visitado por numeras organizaciones de la administración pública, para conocer, mediante encuentros de benchmarking, sobre nuestras buenas prácticas en materia de gestión de los servicios de salud, entre las organizaciones que nos han visitado se encuentran:

- Comisión Nacional de Energía
- Hospital General Dr. Vinicio Calventi
- Hospital Materno Reynaldo Almánzar
- Hospital General San José de Ocoa
- Hospital General Dr. Ángel Contreras, de Monte Plata

De igual manera, integrantes del personal técnico y directivo del hospital ha visitado varias organizaciones de excelencia para conocer de sus mejores prácticas, entre las que se encuentran las siguientes:

- Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)
- Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE-CAL)
- Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)



### **Hospital con la comunidad:**

Durante el año 2018 el HPHM ha fortalecida su ya profunda relación con la comunidad. En este período, durante los meses de junio a julio, fue realizado el 4to. Programa de Verano, mediante el cual fueron recibidos unos 100 jóvenes destacados de escuelas públicas del Municipio de Santo Domingo Norte.

En el mes de mayo fue realizado un amplio encuentro de la directora general, Dra. Dhamelisse Then Vander Horst, para escuchar las necesidades y expectativas de las distintas comunidades. A partir de ese encuentro fue realizado un gran operativo médico en la comunidad de Majagual, Sabana Perdida, en el cual fueron consultados y tratados aproximadamente 500 niños, incluyendo los servicios de Pediatría, Odontología, y Oftalmología, que fue ofrecido por el Patronato Nacional de Ciegos.

### **Actualización de la visión, misión y valores:**

En el mes de octubre fue realizado un gran encuentro del hospital con los distintos grupos de interés, dirigido a consultarles sobre la actualización de la visión, misión, valores y ejes estratégicos, a partir de un informe mostrando el desempeño del hospital durante los últimos 4 años. Fue un encuentro concurrido por numerosos líderes comunitarios, religiosos y de organizaciones relacionadas al accionar institucional.

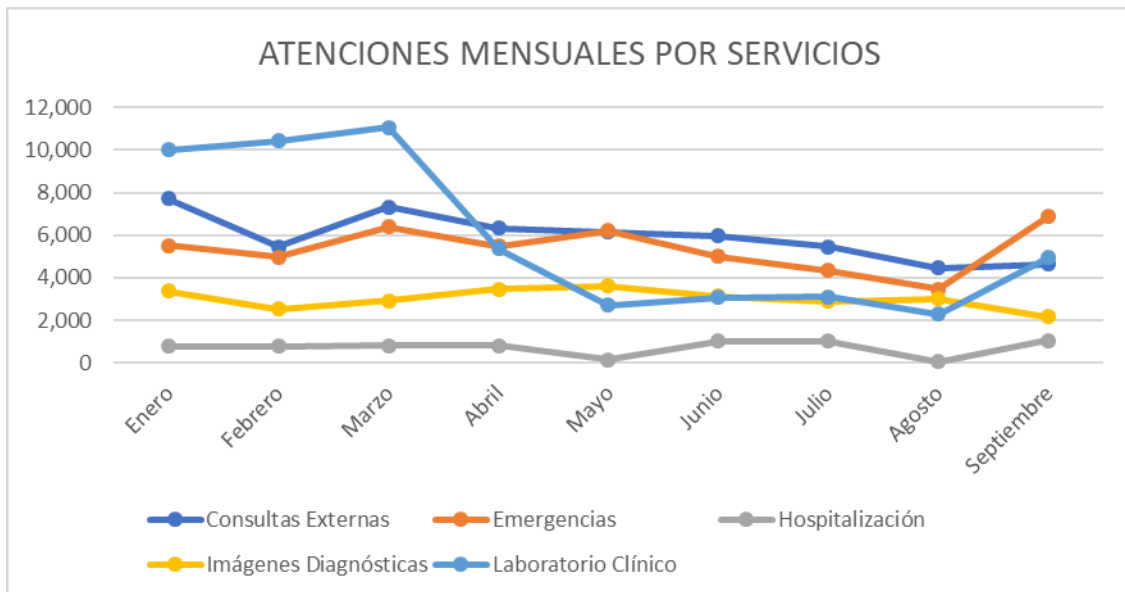
### **Encuestas y medición de la percepción y satisfacción de los grupos de interés**

Durante el 2018 se realizó una encuesta de clima laboral, una encuesta sobre las necesidades de los usuarios externos, una encuesta sobre la percepción de los grupos de interés, una encuesta a la comunidad.

### Gestión de los servicios

Al comparar el volumen de atenciones ofrecidas con años anteriores se observa un incremento importante, que se puede apreciar en el cuadro siguiente, con los datos desde enero a septiembre de 2018:

ATENCIÓNES MENSUALES POR SERVICIOS						
MES	Consultas Externas	Emergencias	Hospitalización	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio Clínico	TOTAL
Enero	7,727	5,526	780	3,374	10,020	27,427
Febrero	5,451	4,984	772	2,521	10,433	24,161
Marzo	7,334	6,379	822	2,922	11,070	28,527
Abril	6,325	5,496	810	3,457	5,367	21,455
Mayo	6,148	6,204	139	3,628	2,700	18,819
Junio	5,981	4,998	1,025	3,125	3,066	18,195
Julio	5,463	4,349	1,034	2,891	3,104	16,841
Agosto	4,455	3,454	52	3,022	2,280	13,263
Septiembre	4,657	6,877	1,070	2,168	4,955	19,727
<b>total</b>	<b>53,541</b>	<b>48,267</b>	<b>6,504</b>	<b>27,108</b>	<b>52,995</b>	<b>188,415</b>



## **Gestión de la Calidad**

Durante el 2018 se han desplegado varias iniciativas para la revisión de procesos. En este contexto fueron creados equipos multidisciplinarios para mejorar los procesos de las áreas de emergencias y hospitalización. Así mismo, se han aplicado regularmente encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en función de los parámetros establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano elaborada por el HPHM. El porcentaje de estas encuestas es de un 93% de satisfacción en los usuarios encuestados, las cuales fueron presentadas trimestralmente en la video Conferencias realizadas con el Vice Ministro de la Garantía de Calidad.

El último cuatrimestre del año 2018 se está tramitando la renovación de la certificación del INDOCAL a la cocina hospitalaria, mediante la norma NORDOM 646, así como implementadas nuevas prácticas y mejoras que asegurarán el nivel de calidad e inocuidad en el manejo de alimentos.

En el primer trimestre del año 2018, al HPHM le fue entregado el Gran Premio Nacional a la Calidad, correspondiente a la versión 2017, por su participación en el Premio Nacional a la Calidad que es organizado por el Ministerio de Administración Pública a las organizaciones que aplican con alto nivel de excelencia el Marco Común de Evaluación (CAF) por sus siglas en inglés.

Con el compromiso de mantener el Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la norma ISO 9001:2015, para las áreas de Facturación y Reclamación de Seguros, el HPHM en el último tercio de este año 2018, realiza el seguimiento

#1 para verificar el nivel de cumplimiento de este sistema, su impacto al usuario en la prestación de los servicios, así mismo las áreas de apoyo vinculadas a los procesos.

El HPHM actualmente se prepara para participar en el Premio Iberoamericano de la Calidad a través del EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) en el año 2019.

## **Subdirección Financiera**

Durante el 2018 la subdirección financiera ha mantenido estándares para cumplir con el objetivo estratégico para lograr la sustentabilidad financiera, además de ofrecer a la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las documentaciones que deben ser cargadas al portal de transparencia.

En 2018 se implementó el uso del módulo de pago del sistema SIGEF, para realizar los pagos por libramiento a los proveedores, logrando así transparentar el proceso y un mayor control en la ejecución del gasto.

### **Recaudaciones Por ventas de Servicios de Salud y Otros.**

A continuación, se presenta un comparativo hasta desde el 2014 hasta 2017, respecto a las recaudaciones a través de los diferentes servicios con que cuenta el hospital para la captación de recursos financieros para gestionar parte de su operatividad.

Tipo de Ingreso	2014	2015	2016	2017	2018
Senasa Contributivo	4,094,318.01	9,458,315.88	13,151,068.23	12,145,813.37	16,026,135.42
Senasa Subsidiado	13,727,429.34	51,981,741.88	70,138,123.05	87,740,493.70	63,035,510.74
Otros ingresos por servicios	15,069,237.38	43,372,493.07	77,624,658.94	74,577,575.21	92,289,833.92
<b>Total Recaudaciones</b>	<b>32,890,984.73</b>	<b>104,812,550.83</b>	<b>160,913,850.22</b>	<b>174,463,882.28</b>	<b>171,351,480.08</b>

Fuente: Registro de información financiera HPHM 2018.

En el siguiente cuadro se detalla por mes los ingresos por venta de servicios al cierre del mes de octubre 2018 según su tipo.

<b>Monto Venta de Monto Venta de Servicios ARS</b>					
Mes	Subsidiado	Contributivo	Monto Venta De Servicios Ars Privada	Otros Ingresos	Total
<b>Enero</b>	2,359,219.18	7,093,527.39	5,074,824.13	12,952,663.05	27,480,233.75
<b>Febrero</b>	688,765.16	6,283,619.28	6,623,368.79	2,460,032.40	16,055,785.63
<b>Marzo</b>	1,533,257.59	5,559,193.12	5,734,942.03	2,538,687.21	15,366,079.95
<b>Abril</b>	1,791,223.68	6,432,177.23	4,235,520.29	2,503,728.27	14,962,649.47
<b>Mayo</b>	906,030.12	7,028,277.80	6,161,954.96	2,256,484.95	16,352,747.83
<b>Junio</b>	1,592,030.41	8,412,843.92	4,573,062.43	2,364,875.85	16,942,812.61
<b>Julio</b>	4,089,189.55	6,303,739.68	4,589,200.68	2,358,830.62	17,340,960.53
<b>Agosto</b>	1,855,196.16	7,827,061.68	6,314,579.17	7,851,138.96	23,847,975.97
<b>Septiembre</b>	1,211,223.57	8,095,070.64	5,963,842.31	7,732,097.82	23,002,234.34
<b>Octubre</b>	7,417,815.49	3,806,094.36	8,638,321.95	2,460,032.40	22,322,264.20
<b>Total</b>	<b>23,443,950.91</b>	<b>66,841,605.10</b>	<b>57,909,616.74</b>	<b>45,478,571.53</b>	<b>193,673,744.28</b>

Fuente: Registro de información financiera HPHM 2018.

## Gasto en Nómina

Se presentan los gastos en nómina, clasificado en nómina general, así como en la complementaria:

Mes	Nomina General	Nomina Complementaria	Total
<b>Enero</b>	20,141,069.50	2,458,726.89	22,599,796.39
<b>Febrero</b>	20,193,809.50	2,560,823.95	22,754,633.45
<b>Marzo</b>	20,121,088.95	2,601,775.98	22,722,864.93
<b>Abril</b>	20,199,505.00	2,186,458.72	22,385,963.72
<b>Mayo</b>	20,194,805.83	2,474,963.95	22,669,769.78
<b>Junio</b>	20,198,737.50	3,007,029.93	23,205,767.43
<b>Julio</b>	20,199,247.50	3,435,630.34	23,634,877.84
<b>Agosto</b>	20,198,599.00	3,618,914.50	23,817,513.50
<b>Septiembre</b>	20,199,068.50	3,901,365.00	24,100,433.50
<b>Octubre</b>	20,199,686.50	4,026,965.00	24,226,651.50
<b>Total</b>	<b>201,845,617.78</b>	<b>30,272,654.26</b>	<b>232,118,272.04</b>

Fuente: Registro gasto de nómina, Subdirección Financiera 2018

## Ética, Transparencia y Acceso a la Información

Para el HPHM, el 2018 ha sido un año activo en lo que refiere a capacitación, concientización y socialización en temas de Ética y Transparencia. Se reestructuró la Comisión de Ética de la institución bajo los lineamientos del decreto 143-17. Bajo esta nueva estructura se aplicaron encuestas que midieron el conocimiento de los servidores públicos en la institución sobre temas relacionados

a la ética, integridad transparencia y prácticas de anticorrupción.

Se realizaron actividades para sensibilizar a los servidores públicos sobre temas relacionados al impacto de la ética y los valores en la función pública. Junto a esta se realizaron diferentes socializaciones con gerentes y encargados sobre el código de ética.

A través de la DIGEIG se realizaron talleres sobre los conflictos de intereses donde participaron gerentes y la alta dirección del Hospital.

La Oficina de libre Acceso a la Información durante el 2018, en consonancia con el cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información 200-04. Dispone para la ciudadanía en su portal de transparencia todas las informaciones públicas que establece la ley.

## **Uso de la Tecnología de la Información**

El Marco Legal, Normativo y Políticas TIC del Gobierno Dominicano es utilizado para impulsar las TIC y el Gobierno Electrónico e incrementar los servicios ofrecidos a los ciudadanos por las diferentes instituciones del Gobierno, el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza se auxilia de estas tecnologías de la información para crear una serie de herramientas las cuales facilitan el manejo de la información y el acceso a la misma por parte de los usuarios externos a través de la OAI.

Se cuenta con una cultura de modernidad y vanguardismo que lo ha colocado siempre en los primeros lugares dentro del sector salud y tecnológico. Es un Hospital de (3) tercer nivel que maneja alta tecnología en todas las áreas tales como:

- Comunicación
- Informática
- Medicina

Al 2018 el HPHM continúa dando mantenimiento a sus sistemas y certificaciones por los cuales todavía se cuenta con los siguientes:

- **NORTIC A2** (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano).
- **NORTIC E1** (Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales).
- **NORTIC A3** (Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano).
- **NORTIC A5** (Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano)

Dentro del portal institucional (<http://www.hospitalhugomendoza.gob.do>) podemos apreciar las secciones de Quejas y sugerencias las cuales fueron pensadas para tener una comunicación directa con el usuario y poder ofrecer un servicio de mejor calidad. La sección de quejas está pensada para poder conocer abiertamente las inquietudes y problemáticas de los usuarios.

Dentro de las secciones que por igual es de mucha importancia dentro del portal WEB del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza podemos mencionar la sección de contacto donde el usuario puede emitir sus inquietudes, preguntas, comentarios y poder recibir una pronta respuesta que satisfaga sus necesidades.

Conforme a lo que establece la Constitución de la República Dominicana



en su artículo 138, la Administración Pública está sujeta en su actuación al principio de Transparencia con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado. Por tanto, en cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto 130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza pone a disposición de los ciudadanos el acceso a la información tal y como lo requiere la citada Ley.

En el 2018 se desarrolló una aplicación móvil novedosa con la cual los usuarios pueden agregar sus pacientes y gestionar el control de sus citas a través de la misma aplicación, cuenta con formulario de contacto para que el usuario pueda manifestar cualquier queja o sugerencia, puede agendar y cancelar citas, visualizar su historial de citas y pueden visualizar la cartera de servicios que ofrece la institución.

En el 2018 se ha desarrollado un núcleo hospitalario del cual se ha implementado módulos para el manejo y uso de inventario de activos fijos del área financiera, inventario tecnológico, gestión humana y la historia clínica completa.

Las consultas médicas eran digitadas en un documento de Excel, donde solo se capturaba el paciente y el diagnóstico de la consulta. Este formato de captura no era viable para tener una historia clínica de cada paciente, ya que se requería capturar más datos por cada consulta para poder lograr una historia clínica completa y útil, ya que de la manera que se manejaba no permitía la realización de reportes, ni estadísticas, ni visualizar todos los datos de consulta de un paciente en específico.

Con el nuevo módulo de historia clínica desarrollado ya es posible:

- **Consultar Historial de Pacientes.**
- **Crear nuevas consultas.**
- **Agregar medicamentos recetados.**
- **Agregar análisis recetados.**
- **Seleccionar diagnósticos.**
- **Llenar datos vitales del paciente, tales como: presión, peso, glicemia, síntomas, comentarios, entre otros.**
- **Generar reportes.**
- **Seguridad y unificación de datos.**

## **Manejo y Archivo de Expedientes Clínicos**

En el área de manejo de archivo y expedientes clínicos, se continúa utilizando y dando seguimiento el módulo del Sistema de Información de Archivo donde se llevan los indicadores de desempeño de los colaboradores y la gestión del departamento. En este módulo se puede consultar las transacciones en las cuales los colaboradores cometieron errores tanto por código, como por el tipo indicador y por fecha.

Con el objetivo de implementar las buenas prácticas de documentación y a través de las mejoras continuas de este departamento, las historias clínicas han reflejado un gran avance en la organización de estos. Se logró separar e identificar las historias de Odontología y Psicología; fueron organizados en diferentes tramos en el depósito 4051 de la planta física, al igual que las historias de Pediatrías en

los depósitos 4022 y 4051.

Las historias de Hospitalización están son especiales para el archivo, porque son las que brindar información precisa a todos los departamentos en caso de que exista alguna duda sobre algún archivo específico. Se pudo lograr la meta y cumplir con los estándares de calidad en esta área en materia archivística, y para mantener estos estándares HPHM realizo remodelaciones y ampliación en la oficina de archivo clínico 4053 el cual nos ayudó a organizar el 100% de los expedientes clínicos físicos.

Al cierre del 2018, se han recibido y entregado expedientes como sigue a continuación:

<b>Indicador de monitoreo de Archivo 2018</b>	
Cantidad de expedientes recibidos	27461
Cantidad de expedientes archivados	27461
Cantidad de expedientes extraídos.	17551
Cantidad de expedientes entregados de vuelta	17551
Cantidad de expedientes recogidos	13262
Cantidad de expedientes archivados a tiempo	13262

## **Mantenimiento de Áreas y Equipos**

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y preservar el buen estado de las áreas, durante todo el año 2018 se realizaron mantenimientos preventivos (informes diarios sobre funcionamiento y reporte de situaciones que pudieran afectar la calidad del servicio que brinda la institución).

El equipo de trabajo ha realizado trabajos de mantenimientos generales a equipos e infraestructura. Las necesidades y mantenimientos correctivos se completaron y se les sigue dando respuestas. A continuación, detalle de las actividades y procesos durante todo el año 2018.

Se llevaron a cabo las siguientes acciones en las diferentes áreas que integran la base de la operatividad eficiente de los equipos y recursos del hospital:

**Área de Potabilización** (Filtros, sistema osmosis, PLC, 2 bombas, tuberías, dosificación cloro, dosificación sales etc.):

- Se reemplazaron los filtros del sistema osmosis.
- Reparación de la lampara ultravioleta del sistema de potabilización.
- Reparación Bomba de Agua General #1
- Cambio de Bomba de Agua Sumergible.
- Cambio del sistema del PLC del sistema.
- Reabastecimiento de Cloro (según los estándares establecidos para su dosificación, recipiente de 55 gls al 10 % cada 15 días.
- Programación de los ablandadores para lavar un día de por medio.
- Mantenimientos preventivos con recorridos diarios.
- Se realizó muestreo de agua para ser enviada al Laboratorio Alchem, el análisis se evidenciaba que el agua es apta para consumo.

**Área de Calderas:**

- Mantenimiento preventivo con recorridos diarios.
- Limpieza de filtros de las calderas cada 30 días por el personal técnico de

la institución

- Mantenimiento a la bomba de agua caliente.
- Reparación de los tubos internos y cambio de aislante de las puertas de la Caldera #1 y #2
- Cambio de checkers horizontales de 1 pulgada y flota del tanque de almacenamiento de agua de la Caldera #1.
- Reparación de la Bomba de la Caldera #1

**Área Gases Médicos** (Termos criogénicos, bancos de oxígeno, portátiles, compresores, etc.)

- Se realizó dos reparaciones al regulador, válvulas del sistema.
- Levantamiento sobre mantenimiento del motor Vaccum de emergencia.
- Estandarización de formularios y procesos de mantenimientos preventivos y correctivos.

**Área Chillers- Manejadoras** (Ductos, rejillas, sistema de extracción, etc.):

- Rebobinado de dos motores de sistema de extracción de las manejadoras, también se repararon manejadoras, turbinas y chumaceras.
- Reparación y colocación de sensores, tarjetas, programación, refrigerante y puesta en funcionamiento del Chiller #2
- Mantenimiento Chiller #1.
- Jornadas de limpieza de manejadora, difusores de aire de pasillos y habitaciones.

### **Área Eléctrica – (Generadores, tanques de combustible, etc.)**

- Cambio de radiador del Generador #1
- Mantenimiento general de los tres generadores eléctricos (Filtros, Coolant, Aceite).

### **Lavandería**

- Reparación de las tres lavadoras (Cambio de tarjeta, display, rodamientos, bomba de desagüe).
- Cambio de Teclado de Secadora.
- Cambio piñones del rolo de planchar.

### **Cocina**

- Reparación salten vascular.
- Reparación Estufa principal.
- Limpieza y destape de desagüe.

### **Edificación**

- Pintura exterior Frontal del edificio.
- Pintura interior de las diferentes áreas.
- Colocación luces del parqueo delantero y trasero.
- Colocación de luces de fachad.

## **Controles Epidemiológicos**

El objetivo de la Gerencia de Epidemiología se encarga de dar apoyo a las a las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas del hospital, proporcionando asesoría técnica en el control y la prevención de infecciones. También tiene una función de soporte para la gestión hospitalaria en base a criterios científicos y técnicos; ya que la información epidemiológica es una herramienta imprescindible para la planificación y administración eficiente y con calidad de los servicios de salud.

### **Actividades realizadas**

#### **Realizamos la 5ta Jornada científica del hospital**

La jornada estuvo dedicada al Dr. Héctor Otero Cruz, destacado cirujano pediátrico, y maestro de la cirugía pediátrica. La actividad contó con el aval académico del Instituto Tecnológico de Santo Domingo.

#### **Realización del proyecto de investigación ZIKAMC**

Participamos en fondos concursables de la red de programas de epidemiología y salud pública, siendo ganadores del mismo. El proyecto contó con la participación del Centro Nacional de Control de Enfermedades Tropicales y la Dirección General de Epidemiología. El estudio abarcó 8 hospitales de la región metropolitana, evaluando el sistema de vigilancia de microcefalia. Los resultados fueron presentados en Colombia y República Dominicana y finalmente publicados en México.

### **Inicio del proyecto de investigación WORMSHIELD**

Participamos como investigadores principales en el país en un proyecto para mejoramiento de la detección de ancilostoma duodenal y necátor americano mediante la elaboración de una prueba diagnóstica. El estudio está en un 23% ejecutado y tiene participación de investigadores de Polonia, Estados Unidos, Perú y Alemania.

### **Elaboración de guías regionales de prevención y control de infecciones en Neonatología**

Participamos con la Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud junto a un grupo de expertos internacionales en la elaboración de las normas regionales de control de infecciones en el ámbito neonatal. El taller de tuvo una duración de cinco días y contó con la participación del ministerio de salud.

### **Validación de las guías de precauciones estándar, limpieza y de esterilización**

Fuimos seleccionados por el Ministerio de Salud para trabajar en la validación de las guías nacionales de control de infecciones asociadas a la atención. La validación contó con la moderación del Dr. Ricardo Bustamante, autor de las guías de la OMS junto a expertos locales de otros centros de salud públicos y privados en el país.

### **Participación en la Conferencia Nacional de Epidemiología**



El hospital participó con la elaboración y presentación de un poster científico sobre los patrones de resistencia antibiótica en pediatría.

### **Participación en la Conferencia Regional de Epidemiología de las Américas**

El hospital participó con la elaboración y presentación de una comunicación oral sobre la vigilancia de microcefalia.

### **Monitoreo de calidad del agua por áreas:**

PERÍODO	PUNTO DE MUESTRA	VALORES		
		Cloro libre	PH	Dureza
<b>Primer semestre</b>	Cisterna	1.5	7.5	
	Sistema osmosis	0	7.6	
	Agua purificada	0	7.2	1.64
	Áreas críticas	0	7.2	414
<b>Segundo semestre</b>	Cisterna	1.5	7.6	
	Sistema osmosis	0	7.5	
	Agua purificada	0	7.2	156
	Áreas críticas	0	7.7	414

Fuente: Registro control de calidad del agua, Gerencia de Epidemiologia HPHM 2018.

### **En la unidad de vacunación:**

- Se inició la aplicación de refuerzo de DPT para la prevención de Difteria, tétanos y tosferina.
- Durante la primera mitad del año se captaron el 100% usuarios nuevos.

## **Gestión de las Áreas Médicas**

La gestión médica en este año ha cumplido con retos esperado aumentando el personal, tanto medico como enfermería

En septiembre de este año dentro de las disciplinas el área quirúrgica realizo una jornada con los niños del Hospital Arturo Grullón operándose 54 niños de las diferentes disciplinas quirúrgicas,

También realizamos nuestra jornada academia la cual fue todo un lleno con una aceptación del 100%,

Reclutamos personal de guardia para mejor la asistencia directa de los usuarios específicamente para el área de emergencia, también fijamos personal de guardia a fijo para las áreas de hospitalización.

Se aumentaron los servicio de otorrino, ortopedia ya que la demanda según las estadísticas eran bastante alto y con esto disminuimos la lista de cirugía de estos pacientes y también se contrataron anesthesiólogos siendo las disciplinas quirúrgica directamente proporcionalmente relacionadas.

Otro logro importante para una población muy necesitada fue la apertura de una clínica de Síndrome Down, que es llevada a cabo por nuestra genetista, quien da los padres consejería genética y deriva a otras subespecialidades.

### **Actividades del servicio de emergencia**

En el 2018 la emergencia es uno de los servicio que continua siendo más visitado hasta la fecha en dicha área hemos visto 57,850 emergencia en lo que va de año comparando con el año pasado que ha esta fecha eran 59,468 y aun el año no finaliza lo que quiere decir que se multiplicara, a pesar de esta

sobre población mantenemos un índice de satisfacción del 90%

Seguimos creciendo a velocidad de luz podemos decir que las temporadas más altas de emergencia la podemos ver en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre, podemos decir que a pesar de este gran porcentaje de visitas por la emergencia de ingreso que hemos tenido que dejar en el área de observación por la falta de espacio físico que tenemos en nuestro centro ya que ocupamos un 100% de hospitalización, con todo estos factores desfavorables porque pueden venir fallas humanas por cansancio estrés, podemos decir desde hace 3 años no hemos tenido defunciones en el área de emergencia.

Y para seguir entregar buen servicio dentro de los logros de la emergencia pudimos contratar un Emegenciologo pediatria y también un coordinadora, además de enfermería exclusivas para la emergencia para mejorar la calidad de la atención y discernir a la vez sobre lo que es una emergencia y las consultas que viene por la misma.

También en relación a la formación academia cada 2 meses realizamos un taller sobre triaje que significa acogida, clarificación y recepción del paciente cuando está en sala de espera, este taller se les imparte a todas las enfermeras, avanzadas y médicos de dicha área.

Además junto con el internado de medicina de la universidad Autónoma de Santo domingo hicimos un video sobre triaje el cual se transmite en la televisión que está en la sala de espera, donde todo el usuario que llegue lo puede escuchar y ver para sí puedan entender que es una prioridad o no.

En este mismo sentido colocamos letreros o afiches de lo que es el triaje

según los colores de prioridad con indicaciones de si son una emergencia o urgencia o consulta. Estos fueron colocados en áreas de sala de espera, triaje, observación, nebulizaciones y sala de hidratación oral.

Dentro de las enfermedades que mayormente vemos son 90% infecciones respiratoria, continua la fiebre, traumas, entre otros.

### **Actividades de hospitalizaciones**

El área de hospitalización como dije tenemos un índice de ocupación de un 100% podemos decir que el año completo este es el índice de ocupación, hasta la fecha llevamos 8,422 tenemos un índice de satisfacción 95%.

Como área de mejora y logros implementamos charlas a las madres sobre higiene de manos, como evitar infecciones asociadas a la atención con esto seguimos siendo unos de los centros donde menos infecciones asociada a la atención sanitaria según los estándares de calidad. Seguimos con un índice de defunción de 0.1%. Como meta estamos intentando aumentar las hospitalizaciones.

### **Consultas**

Hemos atendidos en lo que va de año 57,830 estas divididas entre sub especialidades y especialidad de pediatría, ampliamos los servicios de otorrino, Nefrología, cardiología, anestesiología, con la ampliación de estos servicios se disminuyó la lista de espera por este tipo de consulta.

También como parte de manto y visión gubernamental se implementa el expediente clínico integral el cual se ha implementado en el área de consulta y facturación.

Seguimos con un servicio de cirugías ambulatoria donde se crea el expediente clínico vía consulta con gran aceptación por los usuarios, lo que permite que sea un proceso ágil y que el paciente luego su procedimiento quirúrgico se pueda ir a su hogar.

## **Área de Enfermería**

### **Primer Semestre**

El departamento de Enfermería desde su conformación el 6 de Diciembre del 2013, ha venido desarrollando diferentes Actividades en coordinación con las Gerencias de Pediatría, Epidemiología, Planificación, Coordinación Medica, Recursos Humanos, y gerencia de calidad para el buen funcionamiento del mismo como respuesta inmediata a la institución.

Durante el primer trimestre participamos en siete (7) reuniones Gerenciales, participación en Reunión con la gerencia de finanzas para tratar el presupuesto del 2018. La gerencia de Enfermería realizo reunión con el área hospitalización de la cuarta A, cuarta B y Hospitalización de la 3ra y una reunión con las Enfermeras del área de Postquirúrgico, tratando puntos de mejora en el servicio de Enfermería.

En el primer trimestre fueron entregados a la gerencia de recursos humanos las listas de distribución de todo el personal de Enfermería, los indicadores de productividad de las diferentes áreas a la gerencia de calidad.

En la consulta de Enfermería durante el Primer cuatrimestre del año fueron pesados y tallados 10,702 pacientes.

En el área de triage se atendieron por el personal de Enfermería 12,693 niños.

Se actualizaron y cerrados 4,209 Kardex por Enfermería en el área de hospitalización en el primer trimestre.

Se realizaron 882 procedimientos quirúrgicos, 279 procedimientos en el área de endoscopia en el primer trimestre.

Se trabajaron por el personal de Enfermería 64 expedientes en el área de UTIN Y 88 en el área de UCIP.

Se trabajaron por el personal de Enfermería 1,033 expedientes en el área de nutrición.

### **Segundo Semestre**

En la consulta de Enfermería durante el segundo semestre del año fueron pesados y tallados 13,291 pacientes.

En el área de triage se atendieron por el personal de Enfermería 14,791 niños.

Se actualizaron y cerrados 4,146 Kardex por Enfermería en el área de hospitalización en el primer trimestre.

Se realizaron 937 procedimientos quirúrgicos, 330 procedimientos en el área de endoscopia en el primer trimestre 2017.

Se trabajaron por el personal de Enfermería 91 expedientes en el área de UTIN Y 99 en el área de UCIP.

Se trabajaron por el personal de Enfermería 884 expedientes en el área de nutrición.

## Cartera de Servicios

El compromiso más importante de la gerencia de pediatría, así como de especialidades médicas, en conjunto con todo su personal a cargo es ofrecer a los usuarios los servicios con los estándares de calidad requeridos, tanto para los usuarios como para los familiares que asisten a nuestra institución.

Como un paso de avance importante logrado en el año 2018 se registra la apertura de la Clínica de Síndrome de Down y la apertura de la Clínica de Genética Médica.

Durante el 2018 se amplió la cartera de servicios a los fines de garantizar una mayor cobertura y accesibilidad para los usuarios, dentro de los servicios ampliados:

Sub – Especialidades Pediátricas	Servicios Ambulatorios	Servicios de Imágenes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alergología</li> <li>• Anestesiología</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Cirugía</li> <li>• Cirugía Maxilofacial</li> <li>• Cirugía Plástica</li> <li>• Reconstructiva</li> <li>• Dermatología</li> <li>• Emergenciológica</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Hemato – Oncología</li> <li>• Infectología</li> <li>• Medicina Crítica</li> <li>• Medicina Forense</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Neonatología</li> <li>• Neumología</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Neurología</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Ortopedia</li> <li>• Otorrinolaringología</li> <li>• Urología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Endoscopia</li> <li>• Atención Pediátrica Ambulatoria</li> <li>• Pediatría General</li> <li>• Servicio de Vacunación</li> <li>• Psicología</li> <li>• Servicios Odontológicos</li> <li>• Unidad Diagnóstica y Terapéutica de Alergología</li> <li>• Emergencia 24 Horas</li> <li>• Servicio de Cirugía Menor</li> <li>• Servicio de Cirugía Mayor</li> <li>• Servicios Pediátricos Clínicos</li> <li>• Cuidados Intensivos Neonatales</li> <li>• Cuidados Intensivos Pediátricos</li> <li>• Servicio de Laboratorio Clínico</li> <li>• Clínica Síndrome de Down</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiología</li> <li>• Sonografía</li> <li>• Tomografía</li> <li>• Fluoroscopia</li> </ul>

## **Laboratorio Clínico**

Se continua la implementación de diversas pruebas analíticas que el laboratorio tenía la necesidad de ofrecer en su cartera de servicio, también después de que se habilito una estación de facturación y caja, los resultados de agilización de los procesos son evidentes a fin de realizar una facturación más rápida.

El laboratorio implemento el sistema de gestión de calidad, contamos con la toda la documentación requerida por las normas nacionales e internacionales para la calidad de los laboratorios clínicos de salud aprobadas, Se solicitó la auditoria externa vía el área III para optar por la habilitación del ministerio de salud pública como un laboratorio de tercer nivel por la complejidad y dicha habilitación fue obtenida.

Continuamos participando en los diferentes programas de evaluación externa de la calidad (, dichos peec son en las áreas de Química clínica, Uroanálisis y Pruebas Especiales, (específicamente para la determinación de la prueba de HIV) obteniendo puntuaciones sobresalientes nombrados como excelente nuestra desarrollo y una puntuación final de 100 puntos en los periodos en que hemos participado, por encima de otros hospitales participantes de la red pública.

Por otro lado, hemos adquirido otro moderno instrumento de Biopatología para el área de Química clínica (Konelab-20i) el cual agiliza los procesos de análisis en las diferentes metodologías(Colorimetría, Turbimetría y Cinética), brindando de este modo un resultado confiable y rápido estandarizado con



calidad y con los niveles de competencia de cualquier otro centro de salud del 3er nivel ya sea de la red pública y/o privada, en cuanto a los indicadores de productividad trabajamos con la cantidad de estudios de laboratorio por tipo de servicios y en comparación con el año 2017 hemos superados las expectativas, ya que en el periodo comprendido enero-diciembre 2017 realizamos 130,025 pruebas y en este periodo comprendido entre enero-octubre 2018 se han procesado 122,935 analíticas, lo que quiere decir que aumentado la cantidad de analíticas en todo el año en comparación a la estadística pasada, ya que con las incorporación de las nuevas metodologías de servicios el flujo de pacientes incremento.

<b>CONSOLIDADO DE PRUEBAS REALIZADAS EN EL DEPTO DE LABORATORIO CLINICO EN EL PERIODO ENERO – OCTUBRE 2018.</b>	
<b>Áreas</b>	<b>Total pruebas realizadas</b>
<b>Hematología</b>	44,423
<b>Química Clínica</b>	39,105
<b>Uroanálisis</b>	10,743
<b>Parasitología</b>	8,575
<b>Bacteriología</b>	4,289
<b>Serología</b>	10,018
<b>Pruebas especiales</b>	5,438
<b>Total Pacientes Atendidos Emergencia</b>	21,852
<b>Total Pacientes Atendidos Externos</b>	11,459
<b>Total Pacientes Atendidos Hospitalizados</b>	15,268
<b>Total De Pruebas</b>	<b>118,052</b>

## **Consideraciones Finales**

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza durante todo el 2018 se ha enfocado en alinear su plan estratégico a los lineamientos que se desprenden de los organismos rectores del sector salud, tanto el Ministerio de Salud Pública como el SNS alinearon sus políticas a la Estrategia Nacional de Desarrollo la cual establece dentro de sus objetivos el acceso a una atención integral de salud con equidad y calidad, como lo describe el Plan Estratégico de la institución 2015-2019.

La actualización de los procesos, el reforzamiento del personal con capacitaciones en Humanización, Gerencia, Procesos, Proyectos, Buenas Prácticas de Higiene, Calidad, etc., la adquisición de equipos médicos con tecnologías avanzada, la readecuaciones realizadas a la infraestructura física y la ampliación de la cartera de servicio refuerza el compromiso asumido por la Dirección General de asegurar que en la institución se brinden servicios de salud de calidad en igualdad de condiciones de todos los usuarios de la institución sin distinción de género, clase socio-económica, religión, preferencias políticas.

El camino recorrido durante estos cuatro años de gestión es poco comparado con el camino que falta por recorrer en búsqueda de dar las mejores atenciones a nuestros usuarios, así como la inclusión de personas con capacidades distintas, con calidad y calidez, reforzar el compromiso de nuestros colaboradores cada día, unidos de forma permanente para hacer que nuestra misión con la comunidad se cumpla con los altos estándares de calidad.

# **ANEXOS**

**Entrega de reconocimiento por resultar ganadores del Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público en su XIII edición**



**Certificación ISO 9001:2015 en las gerencias de Facturación y Reclamación de Seguros**



**La doctora Dhamelisse Then Vander Horst directora del hospital y Alexandra Ventura presidenta del Patronato Nacional de Ciegos firman acuerdo de colaboración interinstitucional**



**Acuerdo entre el hospital y la Fundación de Hipertensión Pulmonar.**



**Charla sobre conflicto de interés por la Comisión de Ética Pública**



## Encuentro para consultar sobre la Misión, Visión y Valores con los Grupos de Intereses

