

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

H: HOSPITAL
PEDIÁTRICO
DR. HUGO MENDOZA

Contenido

I.	Resumen Ejecutivo.....	3
II.	Resultados Misionales.....	6
III.	Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	11
	Desempeño Área Administrativa y Financiera	11
	Desempeño de los Recursos Humanos	18
	Desempeño de la Tecnología	22
	Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	23
	Desempeño del Área de Comunicaciones.....	27
IV.	Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	31
	Nivel de la satisfacción con el servicio.....	31
	Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	32
	Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	33
	Resultado Mediciones Del Portal De Transparencia	33
V.	Anexos	35
	Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).	35
	Plan de compras	39

I. 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, tales como:

2.2 Salud y seguridad social integral

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

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

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

Eje estratégico #3 se vincula con la línea de acción 2.2.1.13: fortalecer las capacidades de investigación en salud, tanto clínica como experimental, incluyendo la relativa a la situación de personas con discapacidad

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

Eje estratégico #2, el objetivo que dice “incrementar la educación en salud de los usuarios externos y de la comunidad” se vincula directamente con la línea de acción de la END 2.2.1.5: promover la capacitación y participación de actores



comunitarios en temas de control de epidemias y de enfermedades recurrentes y emergente

Durante el año 2023 el HPHM entendió a más de 100,000 ciudadanos y ciudadanas que necesitaban servicios de salud, específicamente a niños, niñas y adolescente, muestra de esto es lo siguiente:

Producción de servicios	
Servicio	Total
Atenciones Consultas externas	113,924
Atenciones Emergencias	26,116
Procedimientos quirúrgicos	3,438
Pruebas de laboratorio	264,416
Estudios de imágenes	32,614
Evaluaciones cardiológicas	7,587
Procedimientos en endoscopia	498
Total ingresos	13,887
Total egresos	13,023
Total fallecidos	138
Tasa de mortalidad	1.1
Procentaje de ocupación	96%
Promedio de estadía	3.3

A través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para el sector salud (SISMAP SALUD), el cual consiste monitorear, a través de indicadores de gestión priorizados y de impacto social a 50 hospitales de la red pública, estos alineados por tipo de hospital e indicadores en común, agrupándolos al final en un ranking



común para todos por el nivel de cumplimiento de los bloques de indicadores. Dentro del marco de celebración y premiación a los mejores desempeños de hospitales en el sistema de monitoreo, el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en el mes de noviembre fue galardonado por el Ministerio de Administración Pública MAP, con el mejor desempeño en la plataforma, ocupando el puesto #1 con un cumplimiento de un 85%. De igual manera se recibió la misma distinción en la categoría Satisfacción al Usuario con un porcentaje del 99%. Con este logro, el HPHM ha ocupado el puesto #1 en este ranking por tercer año consecutivo.

En el año 2019, el HPHM obtuvo el máximo galardón en el Premio Iberoamericano a la Calidad otorgado por FUNDIBEQ con la categoría Oro. Esto fue debido a la aplicación del modelo de excelencia de calidad, mostrando evidencias durante los últimos cinco años. En este año 2023, el Hospital se posicionó como la única institución público / privada en ganar dos veces la categoría Oro en este prestigioso premio internacional. Este fue entregado por el presidente de la república, el señor Luis Abinader Corona en la cumbre de jefes de estado en el mes de marzo.

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza (HPHM), inició en el año 2022 su “Primera residencia Médica de Pediatría”, lo que representa un hito para la historia del centro hospitalario y el país, ya que será el primer programa de pediatría basado en competencias. Para este 2023, iniciará la segunda cohorte de jóvenes que darán continuidad a este programa, el cual es el único basado en competencias.

En septiembre 2022 se inició el reclutamiento del estudio NOR 212: “Ensayo de fase 2b, aleatorizado, doble ciego, multicéntrico y controlado con placebo para evaluar la eficacia, seguridad e inmunogenicidad de la vacuna intramuscular contra el norovirus HIL-214 en niños sanos de 5 meses de edad en el momento de la vacunación inicial” siendo aprobado en agosto 2022 por CONABIOS, siendo patrocinado por la empresa farmacéutica HilleVax, es el primer ensayo clínico realizado en el hospital, garantizando la compra de equipos que serán donados al hospital e incentivar al personal en la investigación.



En el transcurso del 2022 se han publicado 5 artículos y se han realizado 4 conferencias en el ámbito nacional concerniente a la investigación, logrando un hito en lo que es la investigación científica en el centro, parte de los ejes estratégicos y de la visión.



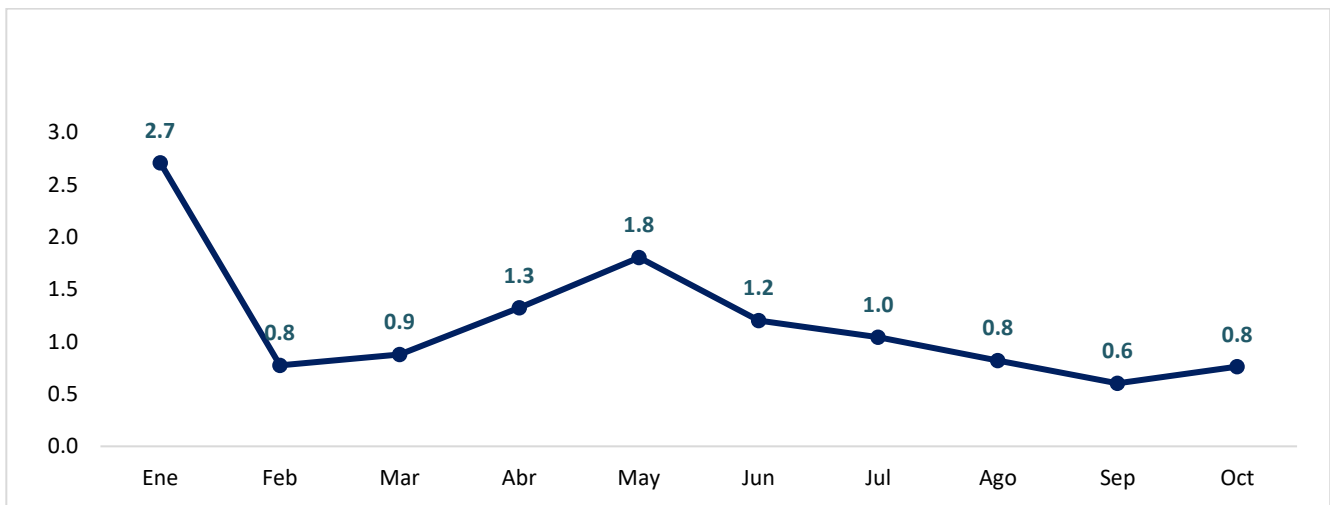
II. Resultados Misionales

Tasa de mortalidad

En busca de reducir la mortalidad infantil de la República Dominicana como indicador pilar en la gestión de salud e impactando de forma directa los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el HPHM realiza grandes esfuerzos para gestionar y mantener bien baja la tasa de mortalidad. Todo esto a través del Comité de Mortalidad conformado y que se mantiene activo ante estos casos, y el gran trabajo realizado en la unidad de cuidados intensivos neonatal.

Como se presenta a continuación, a finales del mes de mayo del hospital presenta una mortalidad de 1.1 pacientes por cada 100 egresos, lo cual hace que esta sea una de las tasas más baja infantil entre los centros de salud.

Tasa de Mortalidad

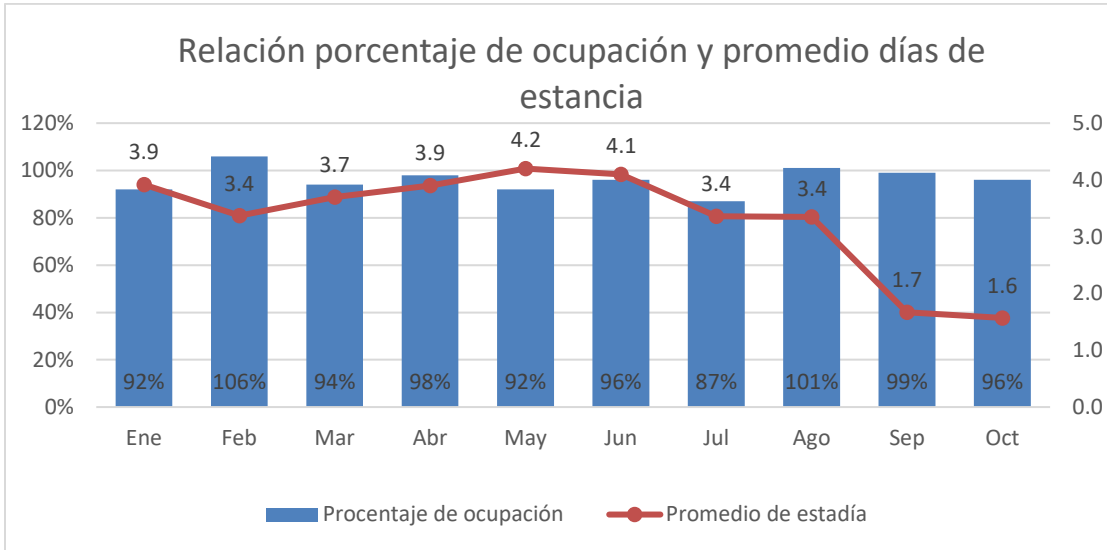


Ocupación y Promedio de Estadía

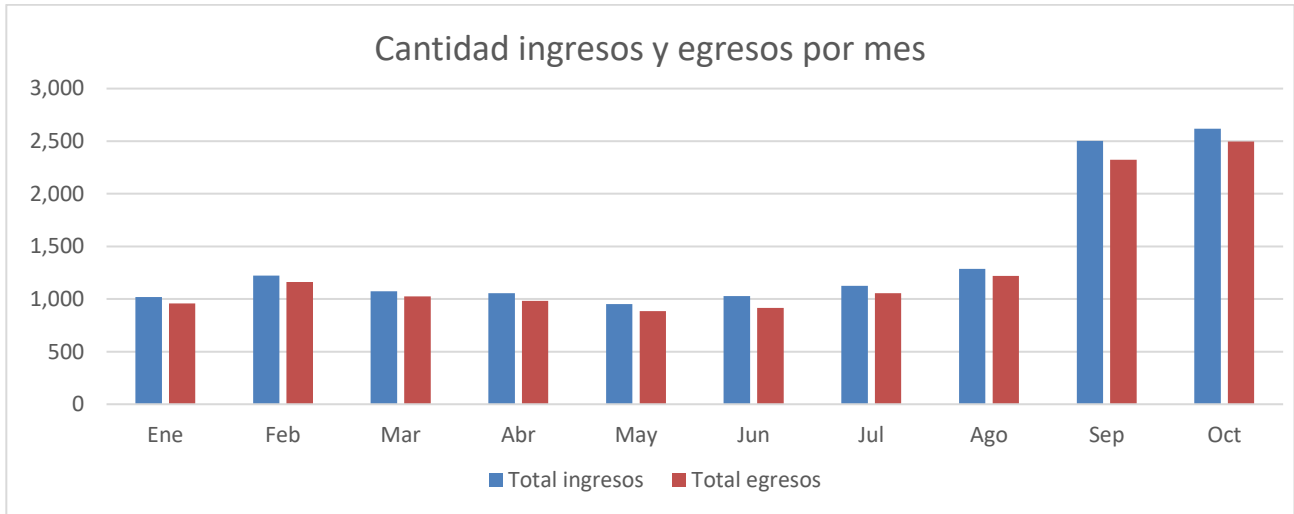
Con relación a hospitalización, el hospital se ha mantenido cumpliendo con la meta establecida en plan estratégico institucional en cuanto al promedio de estadía. Como se muestra a continuación, se refleja los porcentajes de ocupación



hospitalaria en barras y la línea el promedio de estancia hospitalaria. A continuación, se muestra el porcentaje de ocupación y promedio de estadía, las cuales tienen una meta de un 90% de ocupación y 4.0 el promedio de estadía.



Cantidad ingresos y egresos por mes



Producción de Servicios

La producción de servicios hospitalarios durante el año 2023 del HPHM ha aumentado con relación al primer periodo del año 2022. Este año se observa como los servicios han aumentado debido algunas mejoras implementadas y mejor recolección de los datos de manera oportuna. A continuación, se muestran los resultados de los servicios ofrecidos:

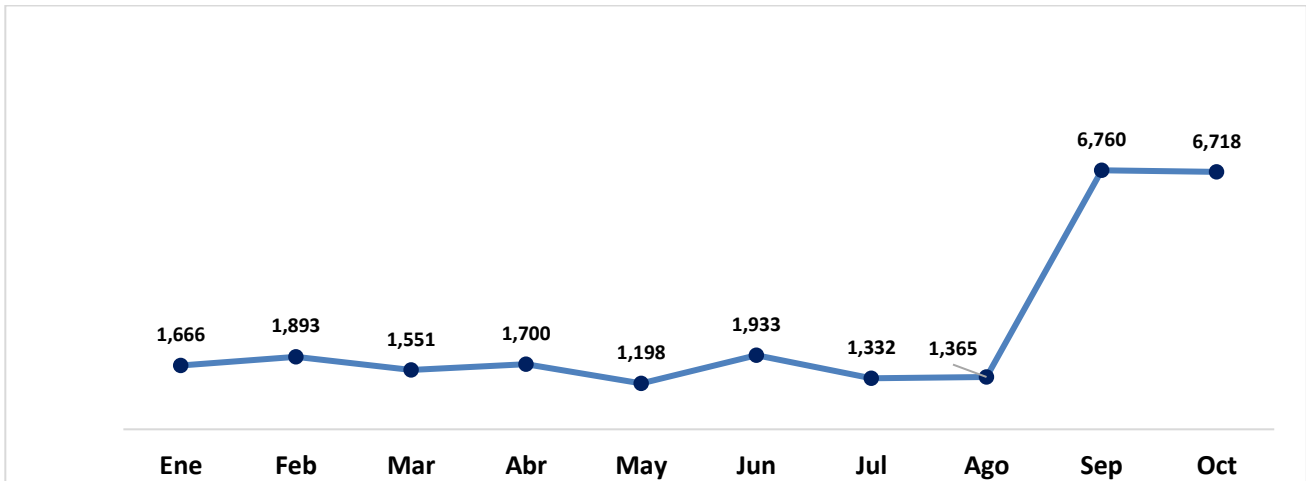
Producción de servicios	
Servicio	Total
Atenciones Consultas externas	113,924
Atenciones Emergencias	26,116
Procedimientos quirúrgicos	3,438
Pruebas de laboratorio	264,416
Estudios de imágenes	32,614
Evaluaciones cardiológicas	7,587
Procedimientos en endoscopia	498
Total ingresos	13,887
Total egresos	13,023
Total fallecidos	138
Tasa de mortalidad	1.1
Porcentaje de ocupación	96%
Promedio de estadía	3.3



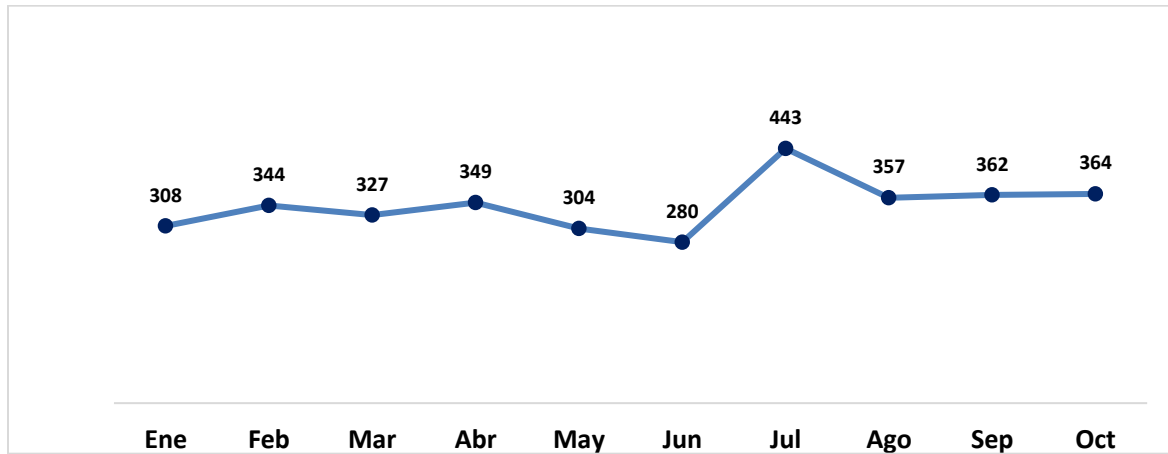
Atenciones en Consulta Externa



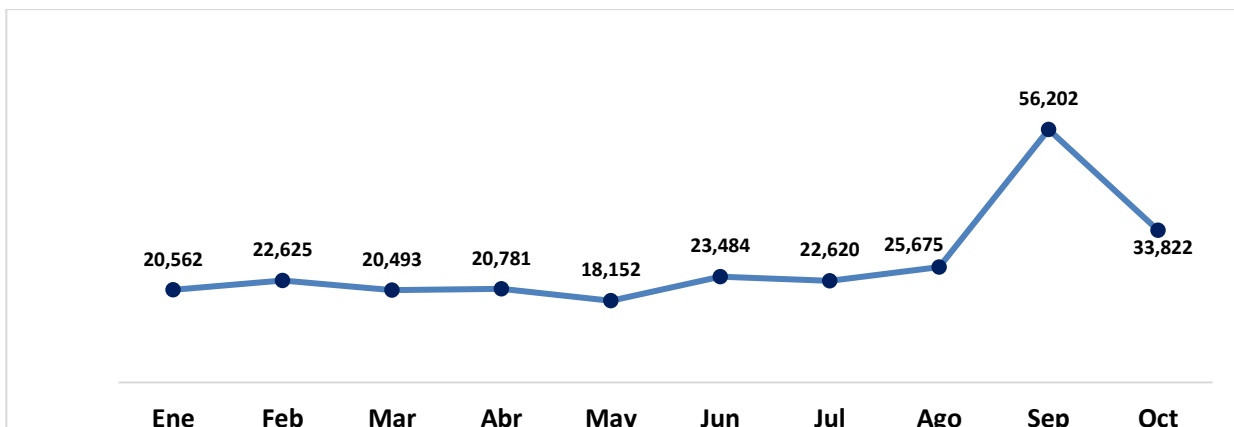
Atenciones en Emergencia



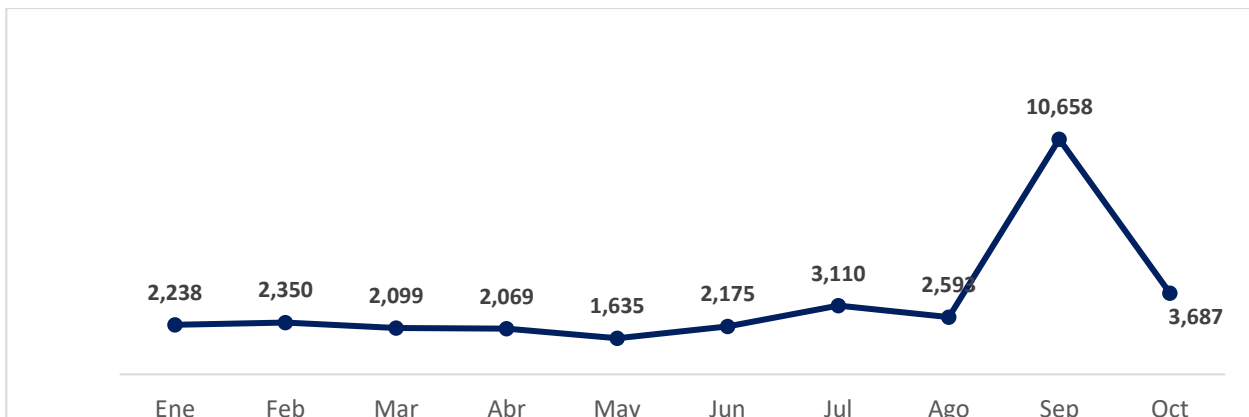
Cantidad Procedimientos Quirúrgicos



Cantidad Pruebas de Laboratorio



Cantidad Estudios de Imágenes



Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

Desempeño Área Administrativa y Financiera

La reducción de la deuda de corto plazo sigue siendo uno de los principales logros en la gestión financiera del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, siguiendo las directrices del Servicio Nacional de Salud (SNS).

En este orden, en el cuadro siguiente se observa que de enero a marzo de 2023 la deuda de corto plazo con proveedores fue inferior un millón de pesos en cada mes, y que desde el mes de abril ya hemos logrado reportar deuda cero, con la salvedad de los valores reportados en primer trimestre se debieron a falta de documentos de parte de los proveedores, o a otras situaciones administrativas similares, pero esos meses (enero a marzo) los cerramos con recursos suficientes para cubrir todas nuestras obligaciones económicas con los suplidores.

Haber alcanzado el logro de cero deudas no es un indicador aislado, sino que refleja los resultados de medidas efectivas para el control de los gastos y la optimización de los ingresos en el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, lo que tiende a asegurar la sostenibilidad de este centro de salud del modelo de autogestión.

Debemos aclarar que la clasificación de la deuda de corto plazo en los rubros de deuda bruta y deuda real se debe a que en la categoría de deuda bruta incluíamos varios expedientes que reposan en la Dirección de Deuda Administrativa del Ministerio de Hacienda, a donde fueron remitidos desde el año 2020, como apoyo al hospital por haber obtenido el Premio Iberoamericano de la Calidad en Categoría Oro. Los valores que permanecen en el Ministerio de Hacienda fueron descargados de nuestra deuda, mediante autorización formal de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y de acuerdo a la normativa vigente.

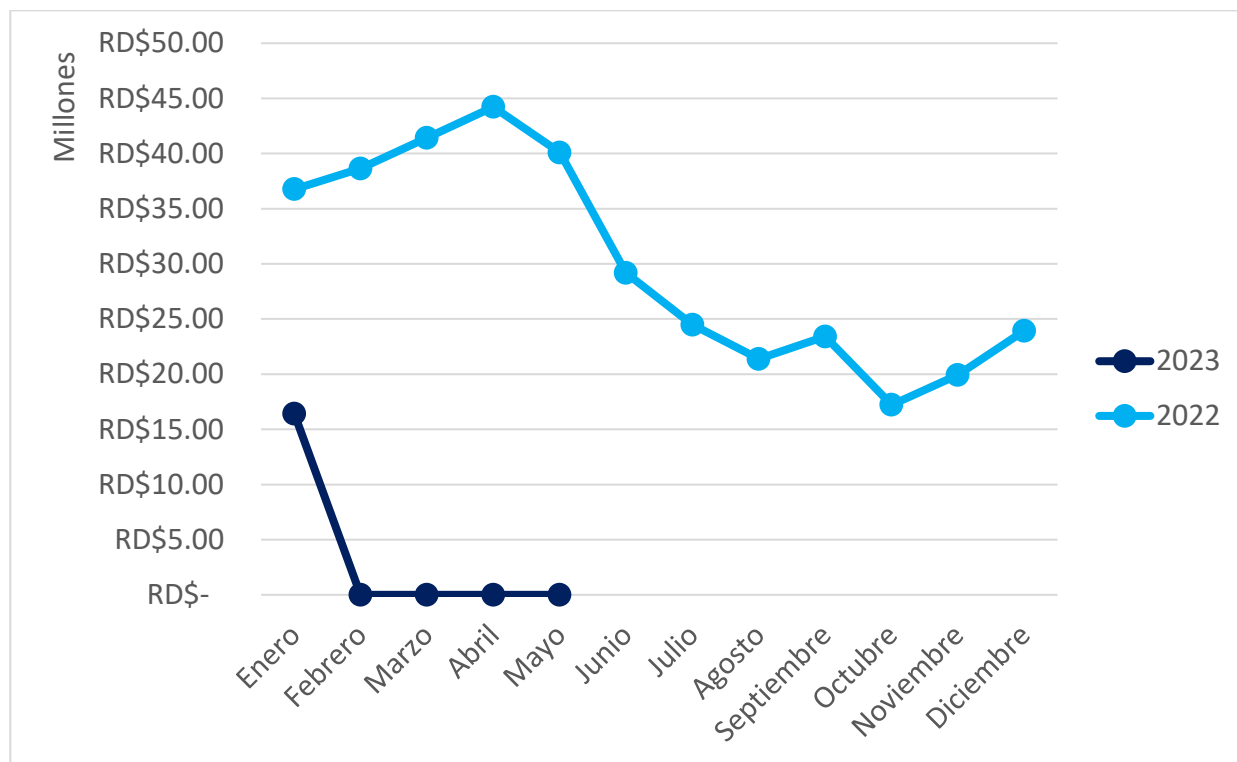
Deuda con proveedores el cierre contable de mayo 2023

2023	Deuda bruta		Deuda neta	
Enero	RD\$	16,422,506.96	RD\$	895,206.18
Febrero	RD\$	0	RD\$	723,240.17
Marzo	RD\$	0	RD\$	723,240.17
Abril	RD\$	0	RD\$	0
Mayo	RD\$	0	RD\$	0



La disminución de los pasivos del HPHM ha sido enorme si se toma en cuenta que iniciamos el año 2021 con una deuda total de casi 90 millones, es de decir de RD\$89,437,337.72, como se puede apreciar en el gráfico siguiente:

DEUDA BRUTA 2022 – 2023



El cierre del mes de mayo del año 2023 el HPHM ha logrado una ejecución presupuestaria por valor de RD\$299,259,199, teniendo un presupuesto vigente de RD\$847,832,792.46 tenemos un porcentaje de ejecución del 34.94%, al incluir la ejecución de fuentes de recursos propios y la subvención fija del presupuesto nacional, con la salvedad de que esta última parte de nuestro presupuesto anual, la correspondiente a la subvención del gobierno central, se ejecuta en su totalidad. Tratándose de un presupuesto fundamentado sobre todo en recursos propios, de captación directa, este grado de ejecución se considera satisfactorio, ya que la reducción que se ha alcanzado en el gasto, al tiempo que disminuye el porcentaje de ejecución, ha permitido optimar la utilización de los recursos con miras al gran éxito de reducir sustancialmente la deuda con los proveedores.

El desglose de la ejecución presupuesta se muestra en el cuadro siguiente:



Ejecución presupuestaria, Cierre de cuentas por cobrar y de Cuentas por pagar a mayo de 2023

CONCEPTO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	MONTOS
2.1	Remuneraciones y contribuciones	206,446,591.27
2.2	Contratación de servicios	9,834,166.88
2.3	Materiales y suministros	72,135,330.52
2.6	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	7,883,070.62
TOTAL		296,299,159.00

CONCEPTO	CUENTA POR PAGAR MAYO	ANTIGÜEDAD
Cuentas por pagar a corto plazo	0	30-90 días

En cuanto a las cuentas por cobrar, que son otro indicador importante para la sostenibilidad financiera del hospital, al cierre del periodo enero-mayo cerramos con RD\$33,535,553.85, y con una rotación de cuentas por cobrar de 24.04 días, que se considera un estándar bastante óptimo, visto que la meta es mantener este indicador en no más de 35 días.

CONCEPTO	CUENTAS POR COBRAR MAYO	RCC
Cuentas por cobrar ARS	33,525,553.85	24.04

Para asegurar la sostenibilidad financiera del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza la dirección del centro ha motorizado un plan de acciones para fortalecer la estructura de servicios y estimular productividad de todas las áreas, lo que se ha reflejado en niveles satisfactorios de facturación de servicios, y de facturación a las administradoras de riesgos de salud (ARS), que constituye el rubro más importante de nuestros ingresos. De acuerdo a este reporte, nuestra facturación bruta en estos 5 meses fue de RD\$169,573,254.48, mientras que la facturación a las ARS en el mismo período fue por valor de RD\$120,459,042.39.

En la siguiente tabla se observa el excelente nivel en que se mantiene la facturación de nuestro centro de salud:

Facturación bruta y facturación a las ARS de enero a mayo de 2023

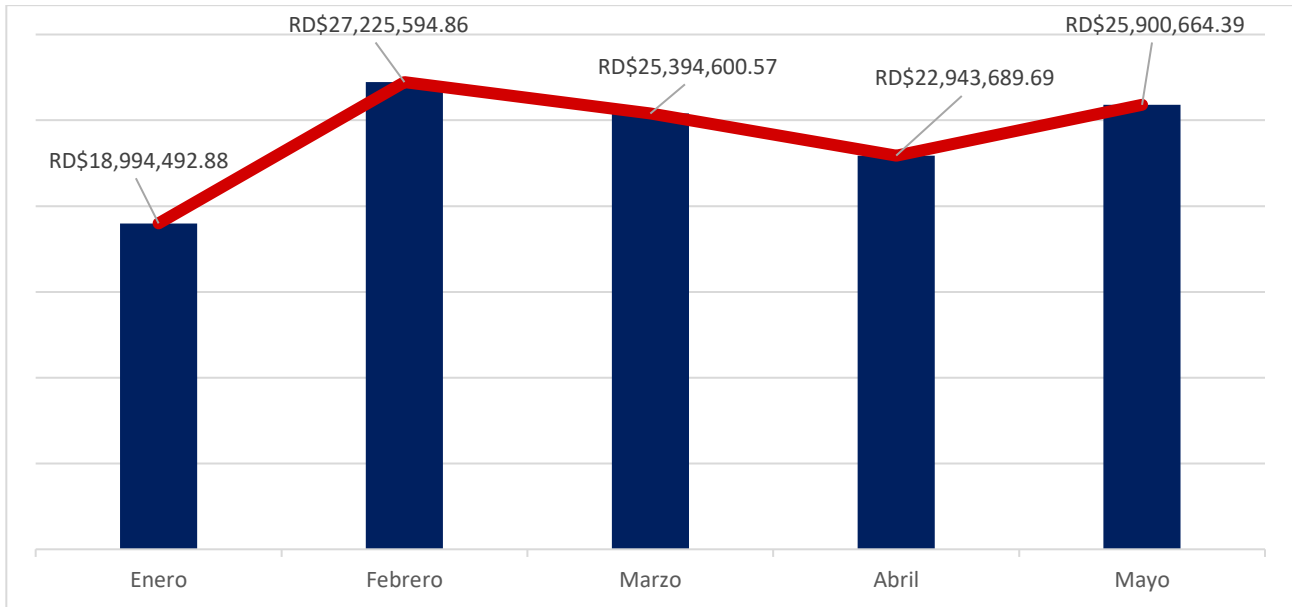
2023	FACTURACIÓN BRUTA		FACTURADO A LAS ARS	
Enero	RD\$	32,143,763.93	RD\$	18,994,492.88
Febrero	RD\$	30,799,561.21	RD\$	27,225,594.86
Marzo	RD\$	42,254,063.78	RD\$	25,394,600.57
Abril	RD\$	33,535,435.96	RD\$	22,943,689.69



Mayo	RD\$	30,840,429.60	RD\$	25,900,664.39
TOTAL	RD\$	169,573,254.48	RD\$	120,459,042.39

La tendencia positiva en la facturación bruta y en la facturación a las ARS se observa en el gráfico siguiente:

Facturado a las ARS Enero - Mayo 2023



La obtención de niveles satisfactorios de facturación sería un logro incompleto sin una gestión efectiva de los cobros, de manera que la facturación se convierta en ingresos reales, es por eso una de las metas principales de esta gestión ha sido mantener el valor de las Cuentas por Cobrar en un nivel razonablemente óptimo, al tiempo de que la Rotación de Cuentas por Cobrar (RCC), que se define por la cantidad de días que tardamos en recibir los pagos de parte de las ARS, no exceda los 35 días.

En el siguiente gráfico se presenta como ha evolucionado la Rotación de Cuentas por Cobrar del HPHM que ha cerrado en solo 24.04 días.

2023	CUENTAS POR COBRAR		RCC
Enero	RD\$	31,113,065.83	18.31
Febrero	RD\$	28,650,277.99	27.33
Marzo	RD\$	32,376,226.57	24.97
Abril	RD\$	31,120,261.74	21.68
Mayo	RD\$	33,525,553.85	24.04



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

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

En 2023 el HPHM sigue siendo un hospital modelo en su glosa. En la siguiente tabla se puede observar en los primeros 5 meses del año 2023 cerramos con una glosa general promedio del 1.67%. La importancia de mantener bastante baja la glosa (porcentaje de objeciones de pago de las ARS) radica que en la medida en que se incrementa se pierden proporcionalmente recursos facturados, además de que mantenerla bien controlada denota un alto nivel de efectividad de los procesos administrativos y el cumplimiento de los protocolos de atención médica. Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Glosa financiera y clínica de enero a mayo de 2023.

Glosa enero-mayo de 2023				
Mes	Facturado	Recibido	Glosado	%
Enero	18.994.492,88	16.042.830,33	405.500,88	2,13%
Febrero	27.225.594,86	23.394.847,08	419.209,48	1,54%
Marzo	25.394.600,57	21.514.099,70	383.205,75	1,51%
Abril	25.641.926,87	23.849.836,50	399.818,02	1,56%
Mayo	26.085.918,46	23.266.142,35	422.915,92	1,62%
Total y	123.342.533,64	108.067.755,96	2.030.650,05	1,67%

Por su naturaleza como institución social, de servicios de salud de Pediatría, el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza ofrece servicios a toda la población infantil que los requiera, independiente de su status frente al sistema de seguridad social y de nacionalidad y condición migratoria, en ese sentido, cada mes atendemos una población cuyos costos tienen que ser asumidos por el hospital, ya sea porque los pacientes no estén afiliados a alguna ARS o porque carezcan de documentación.

En este orden, de enero a mayo de 2023 hemos subsidiado y exonerado atenciones de salud, medicamentos e insumos, por un valor de RD\$34,398,178.82.



Exoneraciones y subsidios enero-mayo de 2023

2023	SUBSIDIOS Y EXONERACIONES	
ENERO	RD\$	6,700,009.99
FEBRERO	RD\$	5,042,446.64
MARZO	RD\$	7,911,487.07
ABRIL	RD\$	3,992,439.53
MAYO	RD\$	10,751,795.59
JUNIO	RD\$	11,248,226
JULIO	RD\$	5,786,032
AGOSTO	RD\$	4,297,488
SEPTIEMBRE	RD\$	4,875,271
OCTUBRE	RD\$	4,102,875
TOTAL	RD\$	67,958,681

Desempeño del Departamento de Mantenimiento y Reparaciones

Al empezar el año en curso (2023), el Departamento de Mantenimiento y Reparaciones se ha enfocado en dar seguimiento a los trabajos que ya se tenían agendados; de los cuales podemos nombrar el mantenimiento general de:

- Vacuum y compresores.
- Sistema de osmosis.
- Calderas y sistema de tuberías para el vapor.
- Sistema de ductos para el aire acondicionado de todo el hospital.
- Casetas de las manejadoras (Mtto. tanto mecánico como eléctrico) (en proceso).
- Generadores eléctricos (plantas de emergencia) (tres en total).
- Lavadoras y secadoras del área de lavandería.
- Así como otros mantenimientos correctivos (averías) que se han presentado en el momento y que han sido resueltas por los colaboradores del departamento.

Al igual que la agenda de los mantenimientos preventivos y de los correctivos que



hemos venidos ejecutando; en el área de Mantenimiento y Reparaciones también hemos cumplido con varios trabajos, tales como:

- La instalación de equipos nuevos, llámese (A/C Split, estufas, hornos micro ondas, bebederos, camarotes, lokers / armarios, TV, entre otros).
- La adecuación y/o remozamiento de áreas, movimientos y/o cambios de oficinas, muebles y equipos, etc.

Todo esto en cumplimiento de solicitudes hechas por diferentes áreas del hospital (según necesidades), en coordinación con el área de compras / contrataciones y con la debida aprobación tanto de la Subdirección de Servicios Generales, como de la propia Dirección General de nuestro Centro Hospitalario.

Cabe destacar que entre los trabajos que tendríamos pendiente por iniciar están los siguiente:

- La realización de una auditoria eléctrica por parte de una compañía externa y validada para tales fines (con esto estaríamos garantizando una mejor protección y funcionamiento en los equipos electromecánicos, como también evitamos posibles fallas).
- La construcción de un área aligerada que sirva como almacén de archivos (con esto estaríamos desahogando todo el área de archivo general y otras áreas que se encuentran con la misma necesidad).

Desempeño de los Recursos Humanos

El desempeño de gestión humana durante el período enero – mayo del 2023 estuvo enfocado en acompañar a los colaboradores a lograr los objetivos que tenemos como institución en cuanto a sostenibilidad financiera, humanización investigación.

Utilizamos estrategias modernas para lograr que nuestros colaboradores estén más identificados y que den un servicio de calidad a nuestros usuarios. Estas estrategias



son una mejor conciliación laboral y familiar, cuidado de la salud mental, mejorando el bienestar laboral, el clima y la motivación lo que en consecuencia redujo el stress en el trabajo. Capacitamos y fortalecimos las habilidades de nuestros colaboradores y colaboradoras, preparándolos para seguir ofreciendo un servicio digno y de calidad para nuestros usuarios.

Por otra parte, fomentamos la inclusión laboral y de genero por lo cual hemos recibido varios reconocimientos en buenas prácticas laborales.

Capacitación

Llevamos a cabo tanto de manera presencial como virtual 39 capacitaciones de acuerdo con lo programado en el plan anual de capacitaciones y otras fuera del plan que fueron realizadas por necesidades que se presentaron durante este período, estas capacitaciones impactaron a a 805 colaboradores, la realización de este plan fue junto con el INAP y con el apoyo de CAPGEFI, INFOTEP, MAP y otras instituciones de formación privadas. Logrando una puntuación de 100% en SISMAP SALUD.

Desde planificación se realizó la encuesta de clima laboral el cual tuvo un resultado de un 94% de satisfacción por todos los colaboradores

De igual forma, se trabajó las evaluaciones de los acuerdos de desempeño de los colaboradores y se realizaron aquellos de nuevo ingreso y los que aún no poseían. Este trabajo logró que un 99% y un 99% respectivamente en los indicadores medidos en SISMAP SALUD.

Índice de Ausentismo

Considerando la concesión de un día libre al personal administrativo, en donde los colaboradores realizan aquellas actividades personales y familiares necesarias, conciliando así la vida laboral con la familiar, se ha trabajado durante el año la reducción del ausentismo laboral por los diferentes factores que causan que este indicador sea uno de los más difíciles de gestionar por todas las instituciones y empresas. A continuación, se muestra el gran trabajo realizado desde Gestión Humana, logrando mantener satisfactoriamente por debajo de lo esperado este



indicador logrando un 0.12%

Nómina Interna

Como parte de la política institucional de eficientizar los recursos financieros, se ha logrado disminuir en un 42% el gasto de nómina interna. Para el mes de enero 2023, la nómina ascendía a un monto de RD\$ \$ 5,281,160.39; sin embargo, actualmente está situada en RD\$ \$ 3,042,933.21 lo que representa un manejo efectivo de los recursos humanos necesarios para mantener las funciones del hospital en estado óptimo y equilibrado.

Bienestar Laboral

Como parte de la política de bienestar laboral e inclusión siempre hemos garantizado la participación de la mujer en nuestro hospital y hasta el momento el 56% de los puestos gerenciales y el 59% de los puestos medios y bajos esta ocupado para mujeres lo cual no llena de gran satisfacción por la importancia que le damos al tema de género en el HPHM.

En busca de reducir la carga laboral y el estrés logramos un aumento del techo presupuestario para nombrar aproximadamente 60 colaboradores de los cuales 41 eran enfermeras y 19 médicos especialistas de pediatría. También continuamos otorgando los días libres por cumpleaños y antiestrés cumpliendo las políticas aprobadas.

Corregimos distorsiones salariales a 174 colaboradores que presentaban diferencias significativas con relación a la escala salarial establecida para hospitales

Reconocimientos

Como parte del programa de reconocimientos individual y equipos de trabajo, Gestión Humana reconoció a los colaboradores en la siguiente manera:

57 colaboradores Administrativos a la Milla Extra.

50 colaboradores del Área Médica y asistencial a la Milla Extra.



También, a través del programa de modelar la misión visión y los valores, se reconocieron 10 equipos de trabajo, tanto del área médica como Administrativa que durante el año han hecho honor a estos:

Área Administrativa:

- Departamento de Seguridad– Valor del Respeto
- Call Center – Valor de la Cortesía
- Departamento de Hostelería y Mantenimiento – Valor del Compromiso.
- Departamento de Facturación, Reclamación y Auditoría – Valor de la Profesionalidad.

Área Médica:

- Departamento de Pediatría– Valor del Respeto
- Departamento de Salud Mental – Valor de la Cortesía
- Departamento de Endocrinología – Valor del Compromiso.
- Departamento de Gastroenterología – Valor de la Profesionalidad.

Comité de deportes y cultura

Se realizó el relanzamiento del equipo de Softball y Básquetbol del hospital y se incluyeron nuevas disciplinas deportivas y recreativas tales como running, ajedrez, artes marciales, tenis de mesa, y zuma. Estas actividades, además de cumplir con el propósito de fortalecer la relación de equipos de trabajo y pertenencia institucional, ofrecen un espacio para contribuir a la salud física, mental y emocional de todos los colaboradores.

Desempeño de la Tecnología

Desde la unidad de Tecnología de la Información se ejecutó de manera exitosa la migración de los sistemas internos hacia la nube, los cuales incluyen:

- Reforzamiento del Sistema de Gestión Administrativa (SGA): sistema en el cual se registran las consultas e historias clínicas de los pacientes y se generan reportes de cada una de las especialidades médicas de la institución.
- Creación e instalación del Sistema de Stocks de Insumos: permite llevar el control de inventario de los diferentes almacenes de la institución. Incluyendo las entradas y salidas de insumos.



Además de lo anterior, se completó la actualización y modificación de formato digital de evoluciones y órdenes del servicio de nutrición. De igual manera, se inició con el uso de SIA (Formato historia clínica adolescentes OPS).

Todo esto hizo que el centro ocupara el primer lugar en el mayor uso de las TICS y gobierno electrónico de todas las instituciones públicas a nivel nacional con un porcentaje de un 100% por más de 9 meses desde la última evaluación del 2021.

El gran uso que el HPHM realiza con las TICS, hizo que fuéramos reconocidos, en el primer lugar del sector salud, durante la novena entrega del índice de uso TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) 2022, realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Desde el mes de julio se ha llevado a cabo la implementación de un nuevo sistema de gestión hospitalaria como resultado de una contratación para esto fines. Este software lleva como nombre GNU HEALT la cual integraría en un sistema único para todo el centro, abarcando áreas como son: Gestión de citas, facturación, historia clínica medica en consultas, cuadro de cajas, producción de servicios, integración a laboratorio con el labplus, imágenes, hospitalización, gestión de almacenes, inventarios, gestión administrativa financiera, recursos humanos, entre otros.

Desde el 01 de noviembre se ha puesto en producción este sistema de manera escalonada con el fin de ver el crecimiento exponencial y crear habilidad y costumbre a los colaboradores. Estas áreas pilotos fueron gestión de citas, facturación e historia clínica en consultas externas. Se prevé el sistema este implementado completamente en todas las áreas antes de finalizar el 2023.



Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

En el año 2023 el sistema de planificación y desarrollo continuó dando pasos firmes en la ejecución del plan estratégico institucional, en adición a la ejecución del Plan Operativo Anual ajustado del Servicio Nacional de Salud.

En el cumplimiento del plan operativo anual del SNS, el HPHM ha obtenido buenos resultados de cumplimiento arrojando un promedio de cumplimiento de un 96%, estos evaluado por la dirección de monitoreo y evaluación del SNS.

CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL	
1ER TRIMESTRE	96%
2DO TRIMESTRE	94%
3ER TRIMESTRE	98%

A través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para el sector salud (SISMAP SALUD), el cual consiste monitorear, a través de indicadores de gestión priorizados y de impacto social a 50 hospitales de la red pública, estos alineados por tipo de hospital e indicadores en común, agrupándolos al final en un ranking común para todos por el nivel de cumplimiento de los bloques de indicadores. Dentro del marco de celebración y premiación a los mejores desempeños de hospitales en el sistema de monitoreo, el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en el mes de noviembre fue galardonado por el Ministerio de Administración Pública MAP, con el mejor desempeño en la plataforma, ocupando el puesto #1 con un cumplimiento de un 85%. De igual manera se recibió la misma distinción en la categoría Satisfacción al Usuario con un porcentaje del 99%. Con este logro, el HPHM ha ocupado el puesto #1 en este ranking por tercer año consecutivo.



En el mes de noviembre el HPHM reaparece nuevamente en el Ranking de mejores clínicas y hospitales de Latinoamérica en el puesto #39. Desde el año 2020 en hospital es el único centro público o privado de República Dominicana en aparecer en este ranking realizado por América Economía en colaboración con INTELLAT.

En el año 2019, el HPHM obtuvo el máximo galardón en el Premio Iberoamericano a la Calidad otorgado por FUNDIBEQ con la categoría Oro. Esto fue debido a la aplicación del modelo de excelencia de calidad, mostrando evidencias durante los últimos cinco años. En este año 2023, el Hospital se posicionó como la única institución público / privada en ganar dos veces la categoría Oro en este prestigioso premio internacional. Este fue entregado por el presidente de la república, el señor Luis Abinader Corona en la cumbre de jefes de estado en el mes de marzo.

Resultados de los Sistemas de Calidad

El HPHM ha aplicado el autodiagnóstico CAF y el plan de mejora de este, logrando puntuaciones de cumplimiento a través de los informes como evidencias en el SISMAP SALUD de un 100% respectivamente.

El HPHM obtuvo una puntuación de cumplimiento de un 99% en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual tiene comprometido los distintos servicios que ofrece el centro bajo los atributos de Trato Humanizado y Atención oportuna, este último solo comprometido en el servicio de Laboratorio. Esta evaluación que se hace anualmente por el Ministerio de Administración Pública.

Como parte del seguimiento a la mejora continua y la excelencia de calidad, El HPHM logró la recertificación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, donde el proceso de reclamación de seguros está certificado bajo la norma ISO 9001:2015, logrando así estandarizar y controlar los procesos para la disminución de las glosas y la recaudación oportuna generada por las ARS contratadas.

Acciones para el fortalecimiento institucional



Voluntariado Huellas Misioneras

En el año 2021 el HPHM conformó el voluntario Huellas Misioneras el cual tiene como objetivo apoyar de manera solidaria el funcionamiento de los programas y servicios que ofrece el HPHM en beneficio de niñas, niños y adolescentes. Este tiene como propósito servir de apoyo al HPHM para que continúe siendo un centro público especializado, de modelo de autogestión, contribuyendo a brindar servicios de salud con trato cálido y oportuno.

Para el año 2023, este dono al centro una recibió una torre laparoscópica a través del Voluntariado Huellas Misioneras, gracias a los fondos recaudados en el noveno Torneo de Golf de BM Cargo y a la Familia Molina Checo, con el propósito de fortalecer y ampliar los servicios ofrecidos en el centro de salud.

El equipo de alta tecnología consta de un monitor de 40 pulgadas de alta definición, una fuente de luz de neón, una cámara que va conectada al monitor, lo que se traduce en un gran avance para el centro hospitalario, ya que permite la ampliación de la cartera de servicios, aumento del 30% en los procedimientos quirúrgicos, reducción de las infecciones, disminución de la morbilidad, reducción del tiempo postoperatorio de los pacientes, permitiéndoles reintegrarse de manera rápida a sus actividades cotidianas, como la escolaridad entre otros.

Epidemiología

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.



- En la sección de la gerencia:
- Se enviaron los reportes de mortalidad al departamento de salud materno-infantil de la Dirección Municipal de Salud/Área III.
- Se enviaron el 100% del EPI 1 y EPI 2 a tiempo
- Se actualizó la base de datos de mortalidad.
- Se registraron 1,658 enfermedades y eventos de notificación obligatoria.
- Diseño e implementación de capacitación sobre higiene de manos
- Celebración del día mundial de higiene de manos el 5 de mayo.
- El personal de epidemiología se capacito sobre control de infecciones en el curso internacional del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y el Caribe (COMISCA).
- Se realizaron fumigaciones y desinfecciones rutinarias.
- Se participó en el curso gestión hospitalaria impartido por INFOTEP
- Participamos en la actualización de comités hospitalarios de los cuales formamos parte.

Comité de Control de Infecciones

- Se investigó y se descartó varios brotes en el Quirófano, Planta, UTIN, UCIN.
- Charla al personal sobre lavado de manos, bioseguridad, limpieza.
- Se continúa registrando los datos de vigilancia de la resistencia a los antimicrobianos
- Se realizó la búsqueda diaria de infecciones por dispositivos.
- Aplicación de la herramienta de evaluación de OMS sobre diagnóstico situacional de los programas de prevención y control de infecciones
- Diseño de campaña de higiene de manos.



- Reuniones mensuales del comité
- Capacitación del personal de limpieza hospitalaria
- Elaboración de plan de mejora
- Implementación de medidas de higiene hospitalaria

En la sección de vacunación:

- Elaboramos un artículo sobre importancia de la vacunación en adolescentes.
- Capacitación del personal en la vacunación en la aplicación de la influenza.
- Se concluyó la fase de reclutamiento del estudio de la vacuna de norovirus NOR212
- Se continuaron brindando los servicios.



Investigación Científica

En materia de investigación, el hospital fue pionero en la publicación del primer estudio en el país sobre la epidemiología del Covid-19 en pediatría. Así mismo, se han realizado publicaciones sobre otros temas relacionados, como el nivel de conocimiento de la enfermedad y resistencia a la vacuna, basados en técnicas investigativas de series temporales y análisis geo-referencial.

En febrero 2022 se renovaron los miembros del comité de ética de la investigación y eligió nuevo presidente.

En septiembre 2022 se inició el reclutamiento del estudio NOR 212: “Ensayo de fase 2b, aleatorizado, doble ciego, multicéntrico y controlado con placebo para evaluar la eficacia, seguridad e inmunogenicidad de la vacuna intramuscular contra el norovirus HIL-214 en niños sanos de 5 meses de edad en el momento de la vacunación inicial” siendo aprobado en agosto 2022 por CONABIOS, siendo patrocinado por la empresa farmacéutica Hillevax, es el primer ensayo clínico realizado en el hospital, garantizando la compra de equipos que serán donados al hospital e incentivar al personal en la investigación.

En el transcurso del 2022 se han publicado 5 artículos y se han realizado 4 conferencias en el ámbito nacional concerniente a la investigación, logrando un hito en lo que es la investigación científica en el centro, parte de los ejes estratégicos y de la visión.

Diversos artículos se encuentran en proceso de revisión y se están trabajando en otros proyectos de investigación.

Desempeño del Área de Comunicaciones

La gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza durante el primer semestre del 2023 continúa basándose en tres ejes fundamentales que son:



1. Garantizar la entrega de información oportuna para los usuarios internos y externos.
2. Gestión social de la participación
3. Promover una comunicación efectiva con los stakeholders.

La Dirección de Comunicación y RRPP, se enfocó en mantener a los usuarios internos y externos informados de todos los acontecimientos relevantes de la institución, a través de la implementación de diversas estrategias, detalladas a continuación.

Se coordinaron varias entrevistas y notas de prensa sobre el trabajo que realiza el centro de salud en los diferentes medios de comunicación, tales como:

Escritos/ Digitales:

- Periódico Hoy
- Periódico el Caribe
- Periódicos Listín Diario
- Nuevo Diario
- El Día
- CDN
- Noticias Telemicro
- Telecentro
- Canal 4
- Noticias SIN
- Telesistema
- Diario Libre
- Reporte Médico
- MediNews
- Actualidad Médica
- Diario Salud
- N Digital

Participación activa en diferentes programas televisivos:

- MAP TV



- CDN CANAL 37 “Despierta con CDN”
- Nuevo Diario Tv
- Campaña interna “Conócete Mujer”

Entre los logros y avances en el desempeño de comunicaciones tenemos:

- Incremento del 48% de los seguidores en Instagram, 25% en Facebook y un 7% en Twitter.
- Lanzamiento de la campaña medioambiental “¡Juntos por un futuro más verde!”.
- Lanzamiento de la campaña “Alto al dengue”, en las RR.SS. con la finalidad de educar y concientizar a los habitantes de Santo Domingo Norte sobre la prevención del dengue.
- Implementación de la comunicación intrahospitalaria a través de la instalación de una televisión en el área del Lobby y de consulta.
- Publicaciones en todas las plataformas digitales de post con informaciones importantes para nuestros usuarios, tales como efemérides, carta compromiso del ciudadano, recomendaciones del cuidado de la salud de los niños, niñas y adolescentes ante virus, desastres naturales, epidemias, festividades, entre otros.
- Cobertura de los eventos, conferencias, actividades, internas y externas de la institución.
- Publicaciones en nuestras plataformas digitales en conjunto con nuestro voluntariado Huellas Misioneras.
- Coordinación de charlas según las efemérides de salud en el área de consulta para nuestros usuarios.
- Gestionar la cobertura de los medios en las actividades principales del hospital, inauguraciones, lanzamientos, Jornada Científica etc.
- Publicación de Hugo News nuestra revista institucional del primer y segundo semestre del año.
- Actualizaciones de los murales con informaciones de relevancia para nuestros empleados.
- Número total de Publicaciones en RR.SS 330



III. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

Nivel de la satisfacción con el servicio

El HPHM mantiene los niveles de satisfacción a los ciudadanos por encima de la meta establecida, la cual es un 99% . Las encuestas son realizadas por el personal de estadísticas de acuerdo a lo establecido por el SNS a través de la plataforma digital que han desarrollado. Este indicador fue reconocido en el mes de noviembre en el marco de la semana de la calidad, donde ocupamos el 1er lugar en el desempeño de ese mismo indicador.

Carta Compromiso Al Ciudadano

El HPHM posee su segunda versión de la carta compromiso con una vigencia de año 2020-2022. Para el año 2022 se realizó la renovación o extensión de la misma por una nueva duración de dos años, es decir, 2022-2024 con el nuevo modelo o formato de brochure.

Para este año, el HPHM obtuvo una puntuación de cumplimiento de un 99% en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual tiene comprometido los distintos servicios que ofrece el centro bajo los atributos de Trato Humanizado y Atención oportuna, este último solo comprometido en el servicio de Laboratorio. Esta evaluación que se hace anualmente por el Ministerio de Administración Pública, el cual envía un analista con el fin de auditar todo lo comprometido en la carta; desde el funcionamiento de las distintas formas de acceso al centro, las respuestas a las quejas y sugerencias por las distintas vías y el tiempo en la que fueron abordadas.

Nivel de cumplimiento acceso a la información



El año 2023 lo defino como el año de la excelencia ya que el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza se ha destacado como una de las instituciones públicas que ha tenido mejor desempeño en tema de transparencia y datos.

Hemos cumplido al 100 % con los estándares de Transparencia y el Derecho Ciudadano al Libre Acceso a la Información Pública, por esto obtuvimos los reconocimientos más importantes a nivel nacional de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG.

Reconocimiento Marzo: “Por el cumplimiento de los Estándares de Transparencia, garantizar el Derecho Ciudadano al Libre Acceso a la Información Pública y por la relevancia en Datos Públicos liberados en formatos Abiertos”.

Reconocimiento Septiembre:” Por haber cumplido con los Estándares en el Ranking de Transparencia y Garantizar el Derecho de Libre Acceso a la Información Pública”.

Evidenciamos mensualmente todas las informaciones relevantes en formatos abiertos lo cual permite fácil acceso y utilización para los ciudadanos.

En adición estamos constante monitoreo a las solicitudes de información en los diferentes portales y dando respuestas oportunas a todas a través de la oficina de libre acceso a la información Pública., en consecuencia, de estas evidencias nuestro portal de transparencia es evaluado mensual por la DIGEIG, actualmente mantenemos una calificación de 100 puntos.

Todo lo anteriormente expuesto nos indica que el HPHM está comprometido con la Transparencia y los ciudadanos, ya que el derecho al saber es un Derecho de Todos.

Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

La gestión de quejas, reclamos y sugerencias del HPHM se ha realizado de manera efectiva, apegada siempre a los procedimientos estandarizados del



Servicio Nacional de Salud y a lo establecido por el MAP. Esto ha logrado que el centro haya obtenido un 99% de cumplimiento en la evaluación de Compromiso al Ciudadano.

Durante el año 2023 se registraron 289 solicitudes de quejas, sugerencias o felicitaciones vía buzones de quejas y sugerencias, redes sociales y por la vía de la línea 311. A estas se les da un tratamiento de respuesta a los ciudadanos no mayor a 15 días vía buzones, menos de 3 días por redes sociales y la línea 311. Estas son socializadas con los responsables de las áreas y procesos afectados y se realizan acciones correctivas para cada una de estas, es por esto el gran porcentaje de cumplimiento en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Resultado Mediciones Del Portal De Transparencia

El HPHM está comprometido con la transparencia, en constante monitoreo a las solicitudes de información y dando respuestas a todas a través de la oficina de libre acceso a la información Pública.

Evidenciamos mensualmente todas las informaciones relevantes en formatos abiertos lo cual permite fácil acceso y utilización para los ciudadanos.

Durante el año en curso no hemos recibido quejas ni reclamos través de la línea 311, solo se ha recibido 1 solicitud del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública SAIP información a la cual se dio respuesta inmediata. Por estas razones nos mantenemos en el primer trimestre con una calificación de 100 %.

Calificaciones 2023	
Enero	99.78%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	98.04%
Junio	100%
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	100%



IV. Anexos

Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).

I - Información Institucional	
I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución	
Capítulo	5180 – Dirección central del Servicio Nacional de Salud
Subcapítulo	01 – Dirección central del servicio nacional de salud
Unidad Ejecutora	0008 – Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, Ciudad Sanitaria
Misión	Somos un centro público especializado, del modelo de autogestión, que brinda servicios de salud de pediatría con trato cálido y oportuno.
Visión	Ser reconocido en el 2024 como un hospital pediátrico modelo, en cuanto a la humanización y la investigación científica.

II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo		
Eje estratégico:	2	DESARROLLO SOCIAL
Objetivo general:	2.2	Salud y seguridad social integral
Objetivo(s) específico(s):	2.2.1	Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud



III. Información del Programa

Nombre:	13-Provisión de servicios de salud en establecimientos auto gestionados
Descripción:	Garantizar la eficiente y adecuada provisión de prestaciones complementarias de servicios de salud, tanto a nivel de atención de urgencias, hospitalización y en la atención programada, así como intervención compleja o muy especializada (generalmente referidas a hospitales regionales y nacionales, hospitales especializados y de referencia, institutos y centros diagnósticos especializados).
Beneficiarios:	Población general que demande servicios de salud en la Red pública.
Resultado Asociado:	Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud



IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

IV.I - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)
838,542,048.00	847,832,792.46	296,299,159.29	34.94%

IV.II - Formulación y Ejecución Trimestral de las Metas por Producto

	Producto	Personas acceden a servicios de salud especializados del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
	Indicador	Número de atenciones por tipo de servicio
Presupuesto Anual	FÍSICA (A)	422,619
	FINANCIERA (B)	838,542,048.00
Programación Semestral	FÍSICA (C)	217,374
	FINANCIERA (D)	450,333,632.00
Ejecución Semestral	FÍSICA (E)	181,742
	FINANCIERA (F)	296,299,159.29
Avance	Física (%) G=E/C	83.60%
	Financiero (%) H=F/D	65.79%



V. Análisis de los Logros y Desviaciones

V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto

Producto	6312-Personas acceden a servicios de salud especializados del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
Descripción del producto	Plantea la atención en el nivel especializado, ofertando los servicios de consulta, emergencias, hospitalización y diagnósticos que garantice la pronta recuperación y satisfacción del ciudadano que utilizan los servicios del Hospital Pediátrico D. Hugo Mendoza.
Logros alcanzados	En la meta financiera se programaron 450,333,632.00, como gasto del 1er semestre, destinados al gasto en cargas fijas y adquisición de insumos y servicios. Se han ejecutado RD\$ 296,299,159.29, al mes de mayo generando un porcentaje de ejecución del 65.79%., con las salvedades de que la porción del presupuesto de este centro de salud que se cubre con el presupuesto nacional ha sido ejecutada en su totalidad, y de que la porción no ejecutada corresponde a recursos propios d captación directa, por lo que su no ejecución se considera un ahorro, ya que con la parte ejecutada han sido satisfechas las necesidades de medicamentos, insumos, alimentos y materiales gastables para la gestión de servicios de salud que ofrece este hospital pediátrico de autogestión.
	Se programó realizar 217,374, atenciones por el semestre del año 2023, se ha logrado ejecutar hasta el mes de mayo 181,742, atenciones, lo que representó el 83.60% de la meta programada respecto al semestre, no obstante, tomando en cuenta que esta memoria solo abarca 5 de los primeros 6 meses, la meta para cinco meses equivale a 181,145, la cual (con 181,742 atenciones ofrecidas) ha sido cumplida, y más que eso, superada en un 0.32%.
Causas y justificación de desviaciones	Estas informaciones cubren hasta el mes de mayo del presente año, y hemos logrado la ejecución del presupuesto en un 34.94%, respecto al presupuesto del año, tratando temas de abastecimiento y remuneraciones sin dejar fuera las obligaciones con los proveedores, ni las necesidades de nuestro público consumidor el servicio que ofrecemos. La parte no ejecutada del presupuesto de este centro es solo de fuentes de recursos propios. Las metas físicas de los primeros 5 meses del año han sido superadas en un 0.32%.



