

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**H**: HOSPITAL  
**PEDIÁTRICO**  
**DR. HUGO MENDOZA**

# Contenido

<b>I.</b>	<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Resultados Misionales.....</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>Resultados Áreas Transversales y de Apoyo .....</b>	<b>11</b>
	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
<b>IV.</b>	<b>Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional .....</b>	<b>31</b>
	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
<b>V.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>35</b>
	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 2024 el HPHM ha brindado más de 440,000 servicios a los ciudadanos y ciudadanas que necesitaban servicios de salud, específicamente a niños, niñas y adolescente, muestra de esto es lo siguiente:

<b>Resultados indicadores estadísticas hospitalarias</b>			
Servicio	Total 2024	Total 2023	Crecimiento
Atenciones Consultas Externas	119,038	113,924	4%
Atenciones Emergencias	21,091	26,116	-19%
Procedimientos Quirúrgicos	4,691	3,438	36%
Pruebas de Laboratorio	253,118	264,416	-4%
Estudios de Imágenes	42,777	32,614	31%
Evaluaciones Cardiológicas	8,438	7,587	11%
Procedimientos en Endoscopia	356	498	-29%

Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

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. el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza se mantiene en los primeros lugares con una puntuación de 87.83% en el SISMAP SALUD.

Gracias al apoyo del Gabinete de la Niñez y Adolescencia, liderado por la primera dama Raquel Arbaje, hemos realizado con éxito las primeras operaciones de implantes cocleares, marcando un hito en la devolución de la audición a niños y niñas con discapacidad auditiva.

El centro de salud recibió equipos valorados en 10 millones de pesos, los cuales facilitarán la realización de la segunda jornada del programa de implante coclear. Este avance significativo fue posible gracias al esfuerzo conjunto y la colaboración



invaluable de entidades como el Servicio Nacional de Salud (SNS), Voluntariado Banreservas, Banco Popular, ARS Senasa, entre otros.

El HPHM cuenta además, con el Programa de Detección Temprana de Déficit Auditivo donde se realizan pruebas de emisiones otoacústicas y tamizaje auditivo a recién nacidos.

Desde el mes de abril del año 2023 en el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza hemos logrado reducir la deuda a cero, de manera que el reto que seguimos asumiendo es el de mantener la deuda en cero, como efectivamente hemos hecho en los primeros cinco meses del año 2024.

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.

Así mismo, este gran logro ha sido resultado de la optimización de los distintos subsistemas de la gestión financiera, tales la gestión presupuestaria, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.



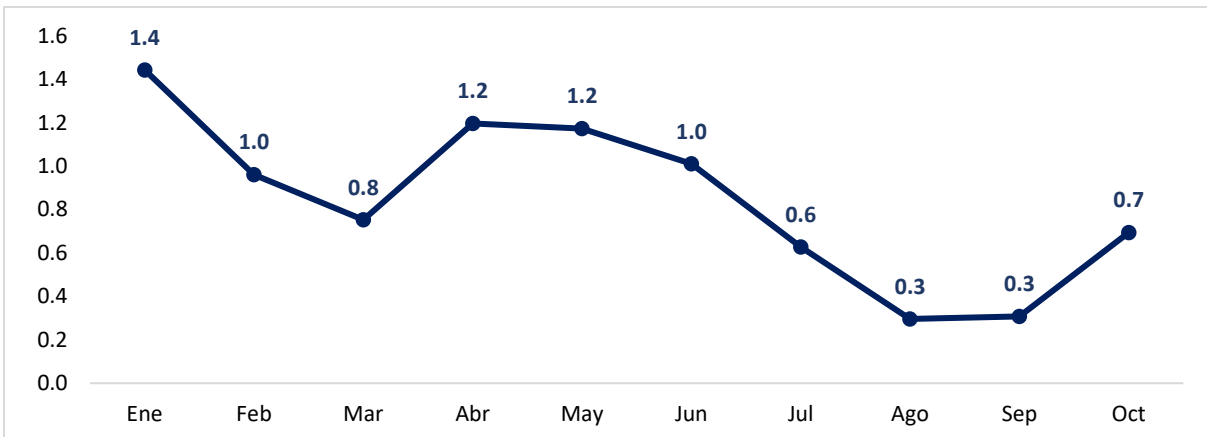
## II. Resultados Misionales

### 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 octubre el hospital presenta mortalidad de 0.7 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



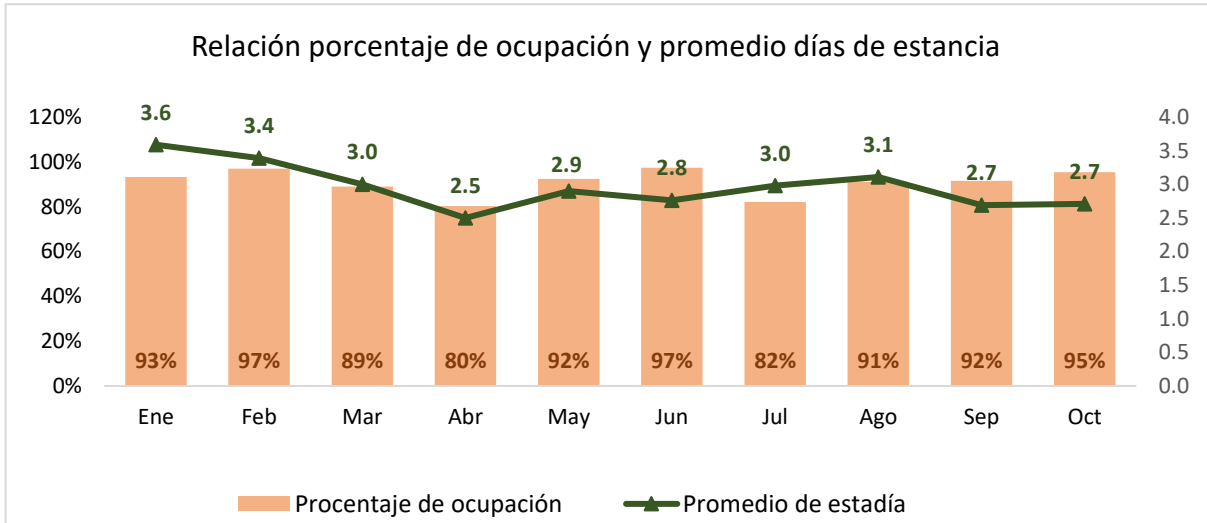
Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

### 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

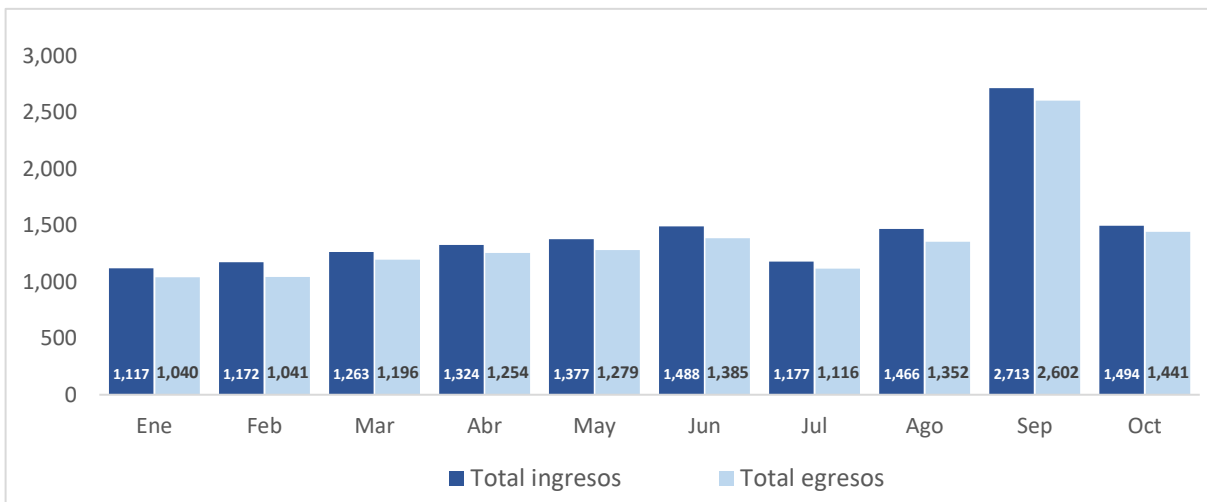


hospitalaria en barras y la línea el promedio de estancia hospitalaria. A continuación, se muestra el porcentaje de ocupación y promedio de estadía, las cuales tienen una meta de un 90% de ocupación y 4.0 el promedio de estadía.



Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

### Cantidad ingresos y egresos por mes



Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024



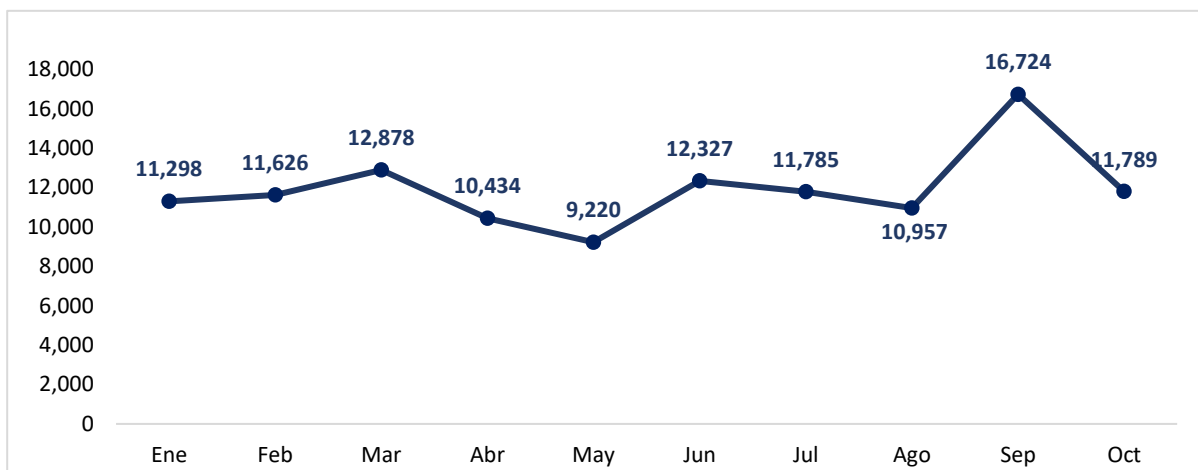
## Producción de Servicios

La producción de servicios hospitalarios durante el año 2024 del HPHM ha aumentado con relación al mismo periodo del año 2023. Este año se observa como los servicios de consultas externas, procedimientos quirúrgicos, estudios de imágenes y evaluaciones cardiológicas han aumentado en relación al año anterior, gracias a una mejor efectividad en la recolección de los datos de manera oportuna. A continuación, se muestran los resultados de los servicios ofrecidos:

<b>Resultados indicadores estadísticas hospitalarias</b>			
Servicio	Total 2024	Total 2023	Crecimiento
Atenciones Consultas Externas	119,038	113,924	4%
Atenciones Emergencias	21,091	26,116	-19%
Procedimientos Quirúrgicos	4,691	3,438	36%
Pruebas de Laboratorio	253,118	264,416	-4%
Estudios de Imágenes	42,777	32,614	31%
Evaluaciones Cardiológicas	8,438	7,587	11%
Procedimientos en Endoscopía	356	498	-29%

Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

## **Atenciones en Consulta Externa**



Consulta:

Inclusión de consulta de ORL y de Psicología con dedicación exclusiva al cuidado de pacientes del programa de implante coclear.

Servicio de adolescentes:

- Taller de Salud menstrual en adolescentes de 10-14 años "Days for girls" en coordinación con CONANI y Proinfancia. Participantes: 15 niñas.
- Socialización de guías y protocolos de atención a adolescentes a personal que labora en la consulta de adolescentes. Participantes: Enfermeras(3 )y Médicos (5).Marzo 2024. Participación activa del servicio de adolescentes en diseño de Mesa Crítica del Embarazo en Adolescente (coordinado por CONANI). Abril-Junio 2024. Nota: Casos llevados por el servicio de adolescente de nuestro hospital fueron tomados como casos de estudio y discusión. -Inclusion de Método de Planificacion de Emergencia a oferta de emergencia y consulta de adolescentes.
- Selección del HPHM como único Hospital de 3er nivel de la ciudad de Santo Domingo para participar del estudio "Conocimientos, actitudes y practicas sobre la salud integral de personas adolescentes en municipios seleccionados de la República Dominicana (investigación patrocinada por UNICEF).
- Eficientización de la articulación entre el HPHM (servicio de adolescentes y trabajo social), CONANI y Procuraduría para el manejo efectivo de los casos de Adolescentes con enfermedad crónica en situación de vulnerabilidad. Casos manejados hasta la fecha: 2, ambos son pacientes con diabetes mellitus con historia de ingresos múltiples a UCI.
- Participación del personal de la consulta de adolescentes como docentes de la catedra de medicina del adolescente para residentes de 2do año de



pediatría del HPHM.

#### Residencia de Pediatría:

- Obtención de aumento de plazas para residentes de pediatría de 5 plazas en el periodo 2023-24 a 10 plazas para el periodo 2024-25.
- Implementación de la cátedra de Medicina del Adolescente para la residencia de pediatría (1ra cohorte en su 2do año de formación). Es la primera residencia de pediatría del país a incluir e implementar contenidos de salud del adolescente como materia formal de su programa.

#### Cardiología

Durante el periodo 2023, el departamento de Cardiología Pediátrica ha tenido logros entre los que podemos mencionar:

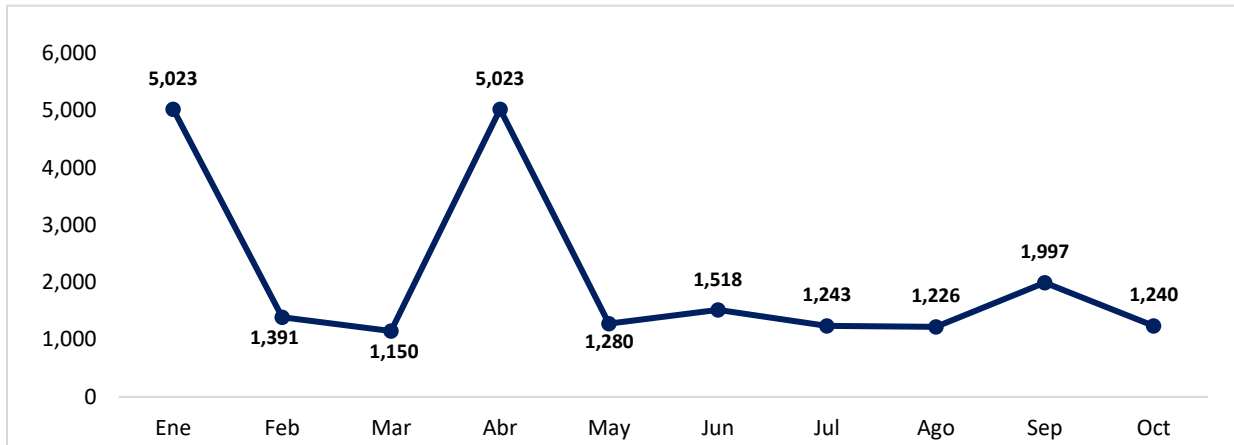
- Implementamos hojas de consentimiento informado, para aquellos padres que se le informan sobre la condición de cardiopatía congénita de sus hijos y sobre estudios invasivos que hay que realizarle (pericardiocentesis y cardioversión).
- Brindamos asistencia médica especializada de forma ambulatoria a todos los pacientes que demanden evaluación cardiovascular, ya sea referido de nuestro hospital o fuera del mismo.
- Evaluaciones y asistencia a pacientes hospitalizados en áreas de emergencia, sala clínica, UCI, intermedia, UCI-Pediátrico y UCI- Neonatal.
- Realización de estudios especializados como Ecocardiograma y Electrocardiogramas a todos los pacientes que acuden de manera ambulatoria y que son interconsultados por los demás servicios del hospital.
- Trabajamos de manera directa con aquellos pacientes diagnosticados con cardiopatías, refiriéndolos a Centros especializados donde se les puede realizar cirugías cardíacas y cateterismo, en vista de que nuestro centro no cuenta con una unidad cardiovascular quirúrgica.



- Le damos continuidad a aquellos pacientes que han sido referidos para resolución quirúrgica en otros centros, una vez realizado el procedimiento.
- Inclusión de pacientes con cardiopatías congénitas a la aseguradora de Senasa para fines de resolución quirúrgica
- Educación de cambio en el estilo de vida y de factores de riesgo a pacientes debutantes con cardiopatías adquiridas e hipertensión arterial.
- Entregamos material de educación para pacientes síncope y arritmias cardiacas.
- Participación en las Jornadas Científicas del Hospital como conferencistas.
- Participación del personal en los cursos de desarrollo impartidos en el centro
- Apoyo a la educación médica continua a través de presentación de temas de interés a pediatras, residentes y médicos internos.
- Acogida en nuestra consulta de médicos residentes y médicos internos rotantes de varias universidades y de otros hospitales.
- En vista de que hemos recibido nuevos equipos para el departamento incluyendo una maquina E95 GE, podemos realizar eco transesofágico aquellos pacientes hospitalizados en el centro que lo ameriten
- Durante el semestre se realizaron 1,878 consultas con Ecocardiograma y electrocardiograma de las cuales 854 son prequirúrgicas. 365 interconsultas. con la finalidad de evaluar la salud cardíaca de los pacientes, tanto ambulatorios como ingresados, Estos exámenes proporcionaron información detallada sobre la estructura y el funcionamiento del corazón, ayudando a identificar afecciones y trastornos cardíacos. Los datos recopilados fueron fundamentales para tomar decisiones informadas y brindar el tratamiento adecuado a cada individuo.
- Actualmente todo el equipo de cardiología está tomando el taller sobre Dengue, con la finalidad de afrontar de manera objetiva los próximos brotes que puedan ocurrir y ofrecer un servicio óptimo en conjunto con todas las áreas clínicas del centro.

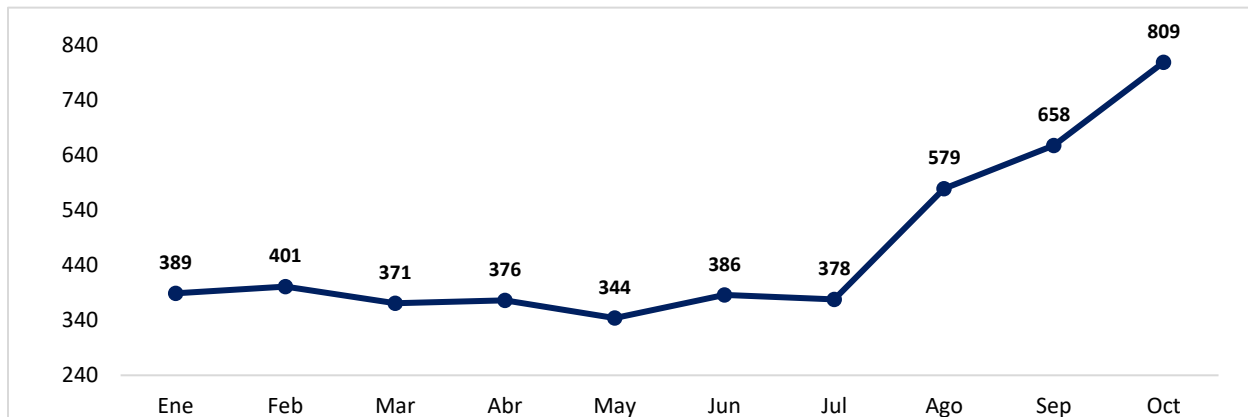


## Atenciones en Emergencia



Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

## Cantidad Procedimientos Quirúrgicos



Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

En el departamento de cirugía general contamos con 9 cirujanos altamente capacitados y especializados para realizar diferentes procedimientos quirúrgicos.

En este año 2024 ha sido de grandes avances ya que contamos con los instrumentos y equipos requeridos. Como el equipo laparoscópico.

Desde enero hasta la fecha hemos logrado realizar 11 procedimientos laparoscópicos y 6 procedimientos de sustituciones esofágicas, obteniendo grandes



logros con dichos procedimientos.

En el departamento de anestesiología contamos con anestesiólogos altamente capacitados y especializados en el área de pediatría.

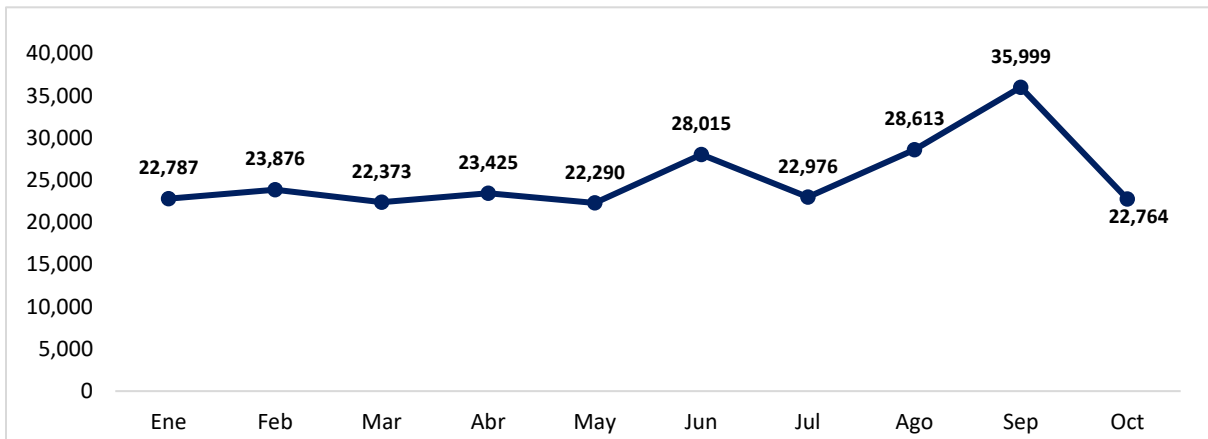
Los cuales se mantienen constantemente revisando y aceptando cada acápite de la lista de verificación de la seguridad de la cirugía.

En este año 2024 hemos obtenidos grandes avances y logros en los procedimientos de anestesiología.

Desde enero hasta la fecha se han implementados los procedimientos: fibrobroncoscopia, procedimientos laparoscópicos y los procedimientos de implante coclear.

obteniendo grandes avances y logros en los diferentes procedimientos

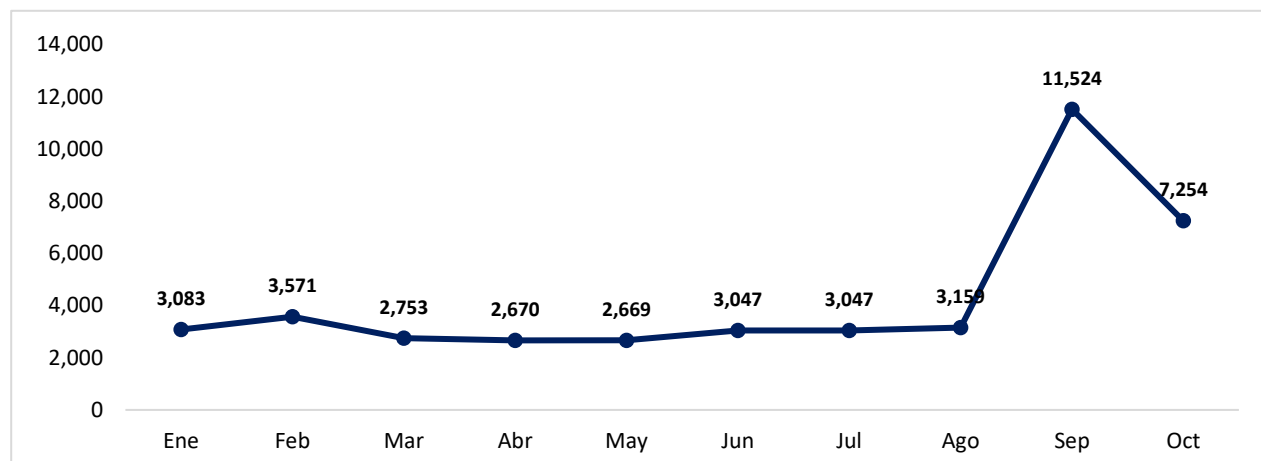
### Cantidad Pruebas de Laboratorio



Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024



## Cantidad Estudios de Imágenes



Fuente: Departamento de Estadísticas Hospitalarias. HPHM 2024

Gracias al apoyo del Gabinete de la Niñez y Adolescencia, liderado por la primera dama Raquel Arbaje, hemos realizado con éxito las primeras operaciones de implantes cocleares, marcando un hito en la devolución de la audición a niños y niñas con discapacidad auditiva.

El centro de salud recibió equipos valorados en 10 millones de pesos, los cuales facilitarán la realización de la segunda jornada del programa de implante coclear. Este avance significativo fue posible gracias al esfuerzo conjunto y la colaboración invaluable de entidades como el Servicio Nacional de Salud (SNS), Voluntariado Banreservas, Banco Popular, ARS Senasa, entre otros.

El HPHM cuenta además, con el Programa de Detección Temprana de Déficit Auditivo donde se realizan pruebas de emisiones otoacústicas y tamizaje auditivo a recién nacidos.

### NUTRICIÓN:

1. Logros de metas



- Participación de los residentes de pediatría e internos en la realización de tamizaje de riesgo nutricional pediátrico. Los residentes realizaron 27% de total de tamizaje realizado

## 2. Indicadores

- a) Total de Soporte Nutricional en la Hospitalización: 2199
- b) Total de tamizaje de riesgo nutricional pediátrico: 1868
- c) Médicos: Total 1689 (90.4%)
- d) Enfermeras: Total 1829 (98%)
- e) Residentes: Total 471 (27%)
- f) Internos: Total 32 (1.7%)
- g) Consultas: Total 683

## 3. Buenas prácticas

- Servicio formado por una gerente, tres nutriólogas y cuatro enfermeras
- Pase de visita para evolución y orden de soporte nutricional 365 días del año incluyendo los fines de semana y días festivos
- Seguimiento de tamizaje de riesgo nutricional pediátrico para identificar los pacientes para soporte nutricional
- Cumplimiento con aportes orales, enterales y parenterales a los pacientes bajo cálculo diario según su condición
- Entrega de suplementos a los pacientes de egreso y/o asisten a la consulta de nutrición
- Entrega recomendaciones escritas según patología a los pacientes de egreso y/o asisten a las consultas de nutrición.

## Hospitalización

El servicio de infectología de nuestro centro cumple con la labor de realizar



internamiento en área de hospitalización de sala de febriles que cuenta con 34 camas disponibles para pacientes infecciosos y multidisciplinarios que ameriten intervención inmediata, eficaz y oportuna; realiza las interconsultas en las diferentes áreas del hospital que incluyen intensivos neonatal, pediátrico y de cuidados intermedios, las salas de hospitalización en la 3era y 4ta planta, área de quirúrgicos y oncohematología, además de consultas para el seguimiento de los mismos y de pacientes externos que son referidos en busca de un servicio eficaz con calidad humana y profesional. En estos primeros 5 meses del año como memoria institucional tenemos:

- En el servicio de infectología en este año se aumentaron los días previstos para la consulta optimizando la evaluación y seguimiento de pacientes con la adquisición de una nueva pediatra infectología gracias a los esfuerzos de esta gestión. Con este personal agregado hemos logrado eficientizar el seguimiento de los pacientes hospitalizados mediante las interconsultas oportunas por el servicio.
- En el área de hospitalización de infectología en la 3era de hospitalización se implementaron medidas dentro y fuera del área para mermar las infecciones asociadas a la atención en salud, mediante la rigurosa implementación del lavado de manos, la colocación de pacientes de acuerdo a clasificación por color según patologías y motivos de ingreso (esto último como un plan piloto implementado conjuntamente con el departamento de epidemiología).
- en cuanto a equipos médicos, adquirimos nuevos esfigmomanómetros para todas las edades, contribuyendo a un mejor abordaje y seguimiento del paciente hospitalizado. además, obtuvimos en este periodo de año 28 pies de suero, aspiradores, nebulizadores, una computadora e impresora, lo cual garantiza que las ordenes médicas y evoluciones estén a tiempo, resultando esto en un impacto positivo para la evolución y mejoría del paciente. Así mismo, se adquirieron sillones nuevos para mejor confort de los médicos a la hora de realizar su trabajo.
- Se mejoró la práctica de suministro de información a los familiares o tutores de los pacientes hospitalizados con el fin de desarrollar y mejorar el vínculo



médico- paciente.

## HOSPITALIZACIÓN

- En la primera mitad de este año hemos fomentado la generación de competencias en el personal de salud del área para el control de infecciones intrahospitalarias, a través de la participación del personal en la capacitación de prevención y control de infecciones en el ámbito de salud, dando prioridad al uso adecuado de equipos de protección personal, higiene de manos y manejo de residuos biológicos. Se han colocado además, dispensadores de alcohol gel para la utilización tanto del personal de salud como de los familiares de los pacientes y mitigar la propagación de infecciones. Además, nos hemos enfocado en colocar los pacientes de acuerdo a grupo de patologías, edad y sexo, disminuyendo así la transmisión de gérmenes.
- Respecto a las intervenciones realizadas para contribuir con la disminución de la evolución desfavorable y la mortalidad del área, se ha optimizado el reconocimiento de paciente crítico, traslados oportunos a áreas de cuidados intermedio o intensivo, interconsultas pertinentes con subespecialidades necesarias. Todo a favor de la rápida evolución positiva del paciente y de un egreso satisfactorio.
- En cuanto a salud mental, asignamos una habitación en la 4ta de hospitalización para pacientes psiquiátricos para tratar de tener este tipo de paciente en un lugar lo menos lesivo posible y disminuir el riesgo de autolesión que pueden experimentar durante su ingreso.
- En cuanto adquisición de equipos, mejoramos la atención médica y la disposición de material necesario para dicha atención con la obtención de carros de paro tanto en la 4ta de hospitalización con en área de postquirúrgico, los mismo fueron equipados correctamente por parte de las licenciadas encargadas de enfermería para un manejo oportuno en casos de urgencia; además contamos con esfigmomanómetros de pedestal nuevos con brazaletes para cada rango de edad, todo esto importante a la hora de



una correcta evaluación y abordaje del paciente hospitalizado.

- Se fomentó la actualización del personal en temas de importancia a través de su participación en charlas sobre: riesgos laborales, demandas médicas, violencia de género impartidos proporcionados por el hospital. Además de la participación de los médicos generales en el taller de soporte vital básico.
- Actualmente se han disminuido las faltas en los expedientes clínicos mediante la implementación de revisión matutina diaria de los mismos con el fin de mitigar las glosas de dichos expedientes.
- Dentro de las buenas prácticas, se ha mejorado la relación médico - paciente por medio del buen trato al paciente y sus familiares, y el respeto mutuo entre el personal del área; propiciando así la disminución de quejas de los usuarios sobre la atención médica recibida y un ambiente laboral armónico.

## **Resultados Áreas Transversales y de Apoyo**

---

### **Desempeño Área Administrativa y Financiera**

La gestión actual del sector salud presta gran importancia a la eficiencia administrativa y financiera como elemento fundamental que debe apoyar y complementar la estrategia general que incluye entre otros elementos la ampliación de la cobertura, así como la mejora en la calidad, humanización y oportunidad de los servicios.

En este contexto, 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).



Desde el mes de abril del año 2023 en el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza hemos logrado reducir la deuda a cero, de manera que el reto que seguimos asumiendo es el de mantener la deuda en cero, como efectivamente hemos hecho en los primeros diez meses del año 2024, lo que garantiza la gestión de los ingresos y gastos de manera que el hospital pueda hacer frentes a sus necesidades operativas y asistenciales frente a la población infantil a la cual nos debemos.

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, como hemos dicho, tiende a asegurar la sostenibilidad de este centro de salud del modelo de autogestión.

Así mismo, este gran logro ha sido resultado de la optimización de los distintos subsistemas de la gestión financiera, tales la gestión presupuestaria, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar, entre otros.

#### Deuda con proveedores el cierre contable de octubre 2024

2024	Deuda neta	
Enero	RD\$	0
Febrero	RD\$	0
Marzo	RD\$	0
Abril	RD\$	0
Mayo	RD\$	0
Junio	RD\$	0
Julio	RD\$	0



Agosto	RD\$	0
Septiembre	RD\$	0
Octubre	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, manteniéndola en cero en la actualidad.

Al cierre del mes de octubre del año 2024 el HPHM ha logrado una ejecución presupuestaria por valor de RD\$667,238,535.84, teniendo un presupuesto inicial de RD\$958,638,662 (que al agregar recursos de periodos anteriores se ha incrementado a RD\$1,006,747,386.87). El porcentaje de ejecución obtenido con RD\$667,238,535.84 respecto al presupuesto inicial aprobado para el año en curso (RD\$958,638,662) es de un 69.60%.

Es necesario ponderar el porcentaje de ejecución presupuestaria dentro del periodo presentado en este informe, que abarca de enero a octubre de 2024.

Nuestra ejecución presupuestaria se desglosa en dos grandes fuentes, la de recursos propios (fondos 30) y la de fondos generales (fondos 100).

En cuanto los recursos provenientes de los fondos generales, se observa que de enero a octubre de 2024 se han ejecutado RD\$388,229,656.81, los cuales constituyen el 100.66% del presupuesto total de fondos 100 para el año 2024, excluyendo los gastos de sueldos 13. El porcentaje de ejecución supera el 100%



debido a que, aunque los fondos generales se utilizan fundamentalmente para el pago de nóminas, a través de dicha cuenta se han realizado pagos de compras con recursos de años anteriores, las cuales ascienden a 3.1 millones de pesos. Este nivel de ejecución presupuestaria se considera altamente satisfactorio.

En cuanto a la porción presupuestaria proveniente de recursos propios, la ejecución fue del 53.87%, en vista de que en los primeros diez meses del año en curso se ejecutaron RD\$279,008,879.03, que representan el 60.29% del presupuesto de recursos propios para el año 2024 completo, que es de RD\$462,769,674. De igual manera, estos RD\$279,008,879.03 constituyen el 72.35% del presupuesto de fondos 30 (recursos propios) que estaban previstos a ejecutarse en los primeros diez meses del año, que eran RD\$385,641,395.00

Vale destacar que la ejecución presupuestaria nuestra con recursos propios a simple vista se observa baja, no obstante, para un hospital de autogestión, eso no es necesariamente negativo, puesto que si con una ejecución baja pero se logra satisfacer las necesidades de medicamentos, alimentos, equipamientos, mantenimiento y reparaciones etc. se trata entonces de un ejercicio de gestión con eficiencia en el manejo los recursos. A fin de modificar estos escenarios de ejecución presupuestaria con recursos propios baja, y por instrucciones del Servicio Nacional de Salud, nuestro presupuesto de gastos para el año 2025 fue ajustado a un nivel más cercado al promedio de nuestros ingresos.

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 octubre de 2024



CONCEPTO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	MONTOS
2.1	Remuneraciones y contribuciones	442,896,221.12
2.2	Contratación de servicios	53,991,503.84
2.3	Materiales y suministros	134,954,342.84
2.6	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	35,396,468.904
TOTAL		667,238,535.84

CONCEPTO	CUENTAS POR PAGAR	ANTIGÜEDA D
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-octubre de 2024 cerramos con RD\$52,763,218.06, y con un promedio de cuentas por cobrar de 16.61 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 Octubre 2024	RCC
Cuentas por cobrar ARS	52,763,218.06	16.6 1

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 a las ARS en estos 10 meses, de enero a octubre de 2024, fue de 256,150,505.06. 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 octubre de 2024

2024	FACTURACIÓN BRUTA		FACTURADO A LAS ARS	
Enero	RD\$	35,788,740.89	RD\$	33,658,209.60
Febrero	RD\$	32,050,113.11	RD\$	29,497,988.14
Marzo	RD\$	27,422,290.94	RD\$	23,091,731.01
Abril	RD\$	31,130,725.63	RD\$	25,044,008.63



Mayo	RD\$	29,655,656.29	RD\$	24,426,003.75
Junio	RD\$	31,961,482.30	RD\$	22,414,473.04
Julio	RD\$	36,798,010.85	RD\$	23,785,329.98
Agosto	RD\$	30,731,699.81	RD\$	21,128,945.63
septiembre	RD\$	31,561,776.31	RD\$	21,495,294.39
Octubre	RD\$	61,476,507.76	RD\$	31,608,520.89
TOTAL	RD\$	348,577,003.89	RD\$	256,150,505.06

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 un nivel bastante óptimo.

2024	CUENTAS POR COBRAR		RCC
Enero	RD\$	48,591,927.58	20.78
Febrero	RD\$	46,230,361.50	18.67
Marzo	RD\$	47,560,770.35	14.77



Abril	RD\$	49,214,931.87	15.53
Mayo	RD\$	50,160,052.90	24.04
Junio	RD\$	48,510,999.17	13.63
Julio	RD\$	37,442,267.17	16.14
Agosto	RD\$	44,264,417.16	8.94
Septiembre	RD\$	43,630,342.82	14.67
octubre	RD\$	52,763,218.06	18.96
Total	RD\$	468,369,288.58	Promedio: 16.61

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 dejarían de percibir ingresos por los servicios facturados.

En 2024 el HPHM sigue siendo un hospital modelo en su glosa. En la siguiente tabla se puede observar en los 10 meses del año 2024 cerramos con una glosa general del 1.63%. 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 perderían 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. La evolución de nuestras



glosas en el periodo de enero a octubre de 2024 se detalla en el siguiente cuadro:

MESES	FACTURADO	RECIBIDO	GLOSADO	%
ENERO	33,658,209.60	27,744,956.51	563,188.68	1.67%
FEBRERO	29,497,988.14	31,753,639.26	735,372.78	2.49%
MARZO	23,091,731.01	21,560,295.18	201,026.98	0.87%
ABRIL	25,044,008.63	23,143,741.15	296,105.96	1.18%
MAYO	24,426,003.75	23,252,489.03	278,393.69	1.14%
JUNIO	24,033,767.75	22,414,473.04	294,699.86	1.23%
JULIO	23,123,549.90	33,714,642.46	491,720.59	2.13%
AGOSTO	21,128,945.63	14,622,484.26	46,730.58	0.22%
SEPTIEMBRE	21,495,294.39	21,802,848.42	404,915.49	1.88%
OCTUBRE	31,608,520.89	21,147,106.61	354,835.25	1.12%
<b>TOTAL</b>	<b>257,108,019.69</b>	<b>241,156,675.92</b>	<b>3,666,989.86</b>	<b>1.63%</b>

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. Esta labor es desplegada por la Gerencia de Trabajo Social, la cual se enfoca en que todos los usuarios no afiliados al sistema de seguridad social encaminen su afiliación, en que puedan recibir los servicios de salud pese a carecer de afiliación y en que las exoneraciones y subsidios se mantengan bajo control.

En este orden, de enero a octubre de 2024 hemos subsidiado y exonerado atenciones de salud, medicamentos e insumos, por un valor total de RD\$79,998,221.68.

En el cuadro siguiente se presenta un desglose de las exoneraciones y subsidios otorgados por este hospital en el periodo enero-octubre de 2024.



Subsidios, descuentos y exoneraciones enero-octubre de 2024

2024	DESCUENTOS, SUBSIDIOS Y EXONERACIONES
ENERO	8,896,607.94
FEBRERO	7,273,415.67
MARZO	5,229,022.43
ABRIL	4,560,208.28
MAYO	6,881,863.25
JUNIO	6,886,234.30
JULIO	5,043,602.82
AGOSTO	5,486,459.73
SEPTIEMBRE	6,096,006.36
OCTUBRE	23,644,800.90
TOTAL	79,998,221.68

Este monto de exoneraciones es una expresión contundente de la fuerte vocación social del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, visto que los RD\$79,998,221.68 subsidiados/exonerados son equivalentes al 31.23% de los valores facturados a las ARS en el mismo periodo, que fueron RD\$256,150,505.06.



EQUIPOS MEDICOS ADQUIRIDOS  
ENERO - DICIEMBRE

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
18	VENTILADORES MECÁNICOS
5	CARROS DE PARO
4	ESFIGMOMANOMETRO DE PEDESTAL DE ADULTO MAS BRAZALETE PRE- ESCOLAR Y ESCOLAR
2	LARINGOSCOPIO DE FIBRA OPTICA CON 3 HOJAS #1, 2 Y 3
4	LARINGOSCOPIO CONVENSIONAL CON 3 HOJAS #00,0 Y1
4	LARINGOSCOPIO CONVENSIONAL CON 4 HOJAS # 1, 2,3 Y 4
6	OTOSCOPIO
50	PIE DE SUERO
15	SILLAS DE RUEDAS
5	CAMILLAS DE EXAMEN RECLINABLES
1	CAMA ELECTRICA DE 5 POSICIONES
5	ESFIGMOMANOMETRO DE PARED (REISTER, BIG BEN ROUND) CON BRAZALETES INFANTE, PEDIATRICO, ADULTO PEQUEÑO, ADULTO NORMAL Y ADULTO



	GRANDE
2	MESA DE CURA 0.62 X 0.89
4	BANCO PARA CAMILLA
5	BALANZA ADULTO
5	LAMPARA (CUELLO DE GANSO)
1	LENTE LAPAROSTOMIA DE 30 GRADOS DE 5 MM
1	TABLA DE REANIMACION
2	OTOSCOPIO REISTER DE PARED
5	MONITOR DE SIGNOS VITALES
1	CABLES PARA MONITORES
2	BALANZA RECIEN NACIDOS
10	BANDEJA DE CURA 4 PIEZAS CONTIENE: TIJERA MAYO, PORTA AGUJA, PINZA HEMOSTASTICA, PINZA DE DISECCION
1	INSTRUMENTOS PARA AREA QUIROFANOS
2	INCUBADORAS NEONATAL ESTANDAR
1	ADQUISICION DE UNIDAD Y EQUIPOS DE OFTAMOLOGIA



4	ASPIRADORES DE SECRECIONES PORTATILES CON VASOS REUSABLES, QUE PUEDAN ESTERILIZARSE
3	NEBULIZADOR
152	TOTAL DE EQUIPOS

**Se destaca:**

- **La adquisición de un UPS de 350 KVA**
- **Contenedores acondicionados para consultorios y oficinas administrativas**
- **Descargo de activos fijos a bienes nacionales**

**Desempeño del Departamento de Mantenimiento y Reparaciones**

El departamento de mantenimiento y reparaciones de este hospital, en su rol de coordinar, dirigir y ejecutar los distintos trabajos preventivos y/o correctivos; hemos dispuesto elaborar una lista de informaciones que sirvan como guía de los trabajos ejecutados y en procesos; así como aquellos que estarían quedando pendientes al cierre de este semestre enero/octubre 2024 (esto según plan estratégico presentado a principio de este mismo año). Con esto estaríamos dando cumplimiento con lo establecido por la dirección general y la subdirección de planificación de nuestro hospital.



El nivel de cumplimiento de nuestro plan de mantenimiento nos mantiene entre los primeros lugares en el indicador del SISMAP SALUD con un porcentaje de 86%. Cabe destacar que el 100% se completa al finalizar el año debido a que es un indicador progresivo acorde avanza el tiempo

mssumos-2024.ppt				
02.03 Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil)	Objetivo Logrado	638423794456997018- INFORME-DE-LOS-TRABAJOS-EJECUTADOS-EN-ENERO.pdf 638423795153669151-Matriz-para-el-Seguimiento-Mensual-a-Plan-de-Mantenimiento-Preventivo-y-Correctivo-(Enero)..pdf 638423793365773016-638422057431186631-4.1.1.4.01-ELABORACION-DEL-PLAN-DE-MANTENIMIENTO-PREVENTIVO-DE-EQUIPOS-EN-LOS-EES-2024.pdf 638429021909362212-Informe-Plan-de-Mantenimiento-(1).pdf 638435015824666549-Informe-	31/12/2024	86.00%

**Entre otras actividades importantes realizadas tenemos:**

- Remozamiento de las habitaciones de hospitalización.
- Remozamiento y reparación baños de emergencias sala de espera.
- Embellecimiento de las áreas de laboratorio emergencia, imágenes diagnóstica,
- Apertura de área de intermedio.
- Instalación de aislamiento en los counters en almacén y emergencias



- **Embellecimiento de las casetas de potabilización, oxígeno y compresores.**
- **Reparación del piso tipo sanitario expósito, curvas sanitarias del área de la cocina hospitalaria, Limpieza, desinfección y esterilización de los equipos de todas las áreas de cocina.**
- **Impermeabilizado del cuarto de plantas**

## **DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS**

El desempeño de gestión humana durante el período enero – diciembre del 2024 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, preparándolos para seguir ofreciendo un servicio digno y de calidad para nuestros usuarios.

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



## CAPACITACIÓN

Llevamos a cabo tanto de manera presencial como virtual las capacitaciones de acuerdo con lo programado en el plan anual de capacitaciones realizado junto con el INAP y con el apoyo de CAPGEFI, INFOTEP, MAP y otras instituciones de formación. El siguiente cuadro presentamos el comportamiento de la ejecución del plan de capacitación en los últimos años y en lo que va del periodo enero-junio 2024.

Período	Indicador SISMAP SALUD Capacitación
2020	100%
2021	100%
2022	100%
2023	100%
2024	100%

Este excelente desempeño ha permitido que el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza recibiera en años consecutivos reconocimientos por el Instituto Nacional de la Administración Pública, siendo el más reciente en enero del presente año

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como todos los años realizamos jornadas para gestionar la realización de los acuerdos desempeño para su posterior evaluación, se ha estado revisando cada tres meses el cumplimiento de los indicadores de cada colaborador. Esta ardua labor



logró que nuestro hospital se estableciera como referente de cumplimiento y resultados como podemos observar en los siguientes datos presentados.

Período	Indicador SISMALUD Gestión y Evaluación del Desempeño del Colaborador
2020	96%
2021	100%
2022	100%
2023	99%
2024	99%

## 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.

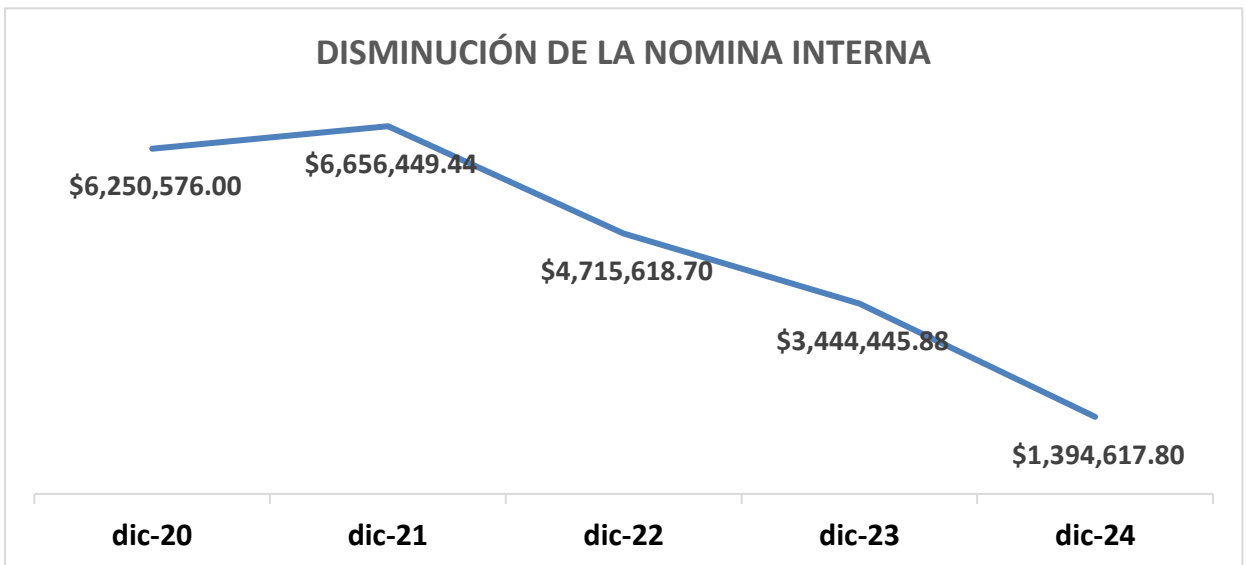
Período	Indicador Ausentismo
2020 (Pandemia COVID 19)	6.56



2021	0.77
2022	0.14
2023	0.12
2024	0.81

### EFICIENTIZACIÓN DEL GASTO DE NÓMINA

Como parte de la política institucional de eficientizar los recursos financieros, y de cumplir con las disposiciones de no destinar recursos de captación propia para pago de gastos de nómina, hemos presentado grandes avances desde el 2020, lo cual ha seguido para lo que va del periodo enero-diciembre 2024.



### RECONOCIMIENTOS:

Como parte del programa de reconocimientos individual y equipos de trabajo,



Gestión Humana reconoció recientemente a los colaboradores en la siguiente manera:

103 colaboradores administrativos, médicos, enfermeras y técnicos con la Milla Extra.

También, a través del programa de modelar la misión visión y los valores, se reconocieron 11 equipos de trabajo, tanto del área médica como Administrativa que durante el año han hecho honor a estos:

Área Administrativa:

Trabajo Social– Valor del Respeto

Atención al Usuario – Valor de la Cortesía

Departamento de Cocina – Valor del Compromiso.

Departamento Financiero – Valor de la Profesionalidad.

Área Médica:

Gerencia de Laboratorio– Valor del Respeto

Departamento de Odontología – Valor de la Cortesía

Enfermería y Psicología – Valor del Compromiso.

Pediatría, Nutrición y Paramédicos – Valor de la Profesionalidad.

## **BIENESTAR**

Con la finalidad de contribuir a la mejora de calidad de vida de los colaboradores a través del fomento del ahorro y el cooperativismo, se fomentó en los colaboradores la constitución de una Cooperativa de Ahorros y Servicios Múltiples de empleados del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, proceso que se desarrolla con el apoyo



del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP). Este proceso se encuentra en la fase de promoción de afiliación para la realización de la Asamblea General Constitutiva.

## CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS

En el periodo de análisis, el hospital impartió capacitaciones a 238 colaboradores en diversas áreas de la salud y la administración, en colaboración con CAPGEFI, MAP, INAP, INFOTEP y otras instituciones formadoras a nivel técnico superior, dentro de las que se destacan las siguientes:

CAPACITACIONES EJECUTADAS AÑO 2024	
Curso/Taller	Cantidad de participantes
Supervisión efectiva	20
Introducción a la administración pública I	23
Introducción a la administración pública II	20
Habilidades de liderazgo	20
Diplomado Supervisión de auditoría médica y seguro familiar de salud	29
Gestión y resolución de conflictos	20
Trabajo en equipo	19
Humanización de los Servicios de Salud	58
Control de inventario	15



En el marco de la formación continua de nuestro personal médico fue desarrollada nuestra Jornada Científica, en cuya XI versión tuvo como tema central “Estrategias multidisciplinarias para combatir el dengue: experiencias del HPHM”. Este evento tuvo la participación de especialistas en las áreas de epidemiología, infectología, neumología y otras disciplinas médicas, quienes en el contexto pediátrico y desde la experiencia del centro de salud en la pasada epidemia de 2023 compartieron sus conocimientos y estrategias innovadoras en la lucha contra el dengue.

## **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).

Se ha adquirido el nuevo sistema de gestión hospitalaria GNU HEALTH el cual tiene como objetivo integrar todas las áreas del centro de salud en un solo sistema de información y gestión. Esto tiene como avance de que el centro posee distintos



sistemas para cada uno de los diferentes procesos y servicios, lo que dificulta la integración e interacción de la información entre las áreas, dando brecha a escapes, informaciones no congruentes y perdida en cierto modo de información. Esto es un gran avance y logro de la gestión debido a que se tendrá un solo sistema de información oportuna y con calidad del dato.



## DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

En el año 2024 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 un porcentaje de un 95% en el primer trimestre del año y 94% en el segundo trimestre del año, esto evaluado por la dirección de monitoreo y evaluación del SNS.

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 se encuentra en la cuarta posición con puntuación de 84.42% en el SISMAP SALUD.



## Ranking

✓ Opciones

**Organismo:**

**Desde:**  %

**Hasta:**  %

[Aplicar filtro](#) [Retornar](#) [Descargar Ranking](#)



Posición	Nombre	Color	Valor %
1	Hospital General Provincial Santiago Rodríguez		90.74 %
2	Hospital Municipal Dr. José A. Columna		85.40 %
3	Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert		85.38 %
4	Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza		84.42 %
5	Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora		83.73 %



## 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 lanzó la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, logrando con este un porcentaje de cumplimiento del 100% en el indicador de SISMAP. Esto contribuye al mantenimiento de la mejora continua del centro, la cual tiene establecido una cultura de calidad.

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.

En la vigésima edición del Premio Nacional a la Calidad, otorgado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Hospital Pediátrico doctor Hugo Mendoza (HPHM), recibió un reconocimiento por su inquebrantable compromiso con la excelencia destacándose como la institución de salud de mayor trayectoria en calidad en República Dominicana.

El Ministerio de la Administración Pública reconoce al Hospital Pediátrico Doctor Hugo Mendoza “por ser un organismo público del sector salud, merecedor del Gran Premio Nacional a la Calidad, que ha demostrado esfuerzo y compromiso continuo con la gestión de la calidad, convencido de que la excelencia institucional es el camino más efectivo para mejorar la salud y la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes”.

Este prestigioso reconocimiento no solo resalta el impecable desempeño de esta institución en la atención médica, sino que también subraya su impacto en la vida



de miles de familias que le depositan su confianza. En un país donde el acceso a servicios de salud es fundamental, el HPHM continúa elevando los estándares de atención y compromiso, consolidándose como líder en calidad.

## **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 2024, 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.
- Participamos en la actualización de comités hospitalarios de los cuales formamos parte.
- Se realizó el plan de preparación y respuesta ante epidemia de en dengue 2024
- Realizaron capacitaciones de dengue



## 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
- Se implementó el código por colores en la tercera planta
- Se realizó un taller de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud en las UCIN

## En la sección de vacunación:

- Capacitación del personal en la vacunación en la aplicación de la influenza.
- Se continuaron brindando los servicios.
- Se realizó la jornada de vacunación de las américas.



## 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 este período, hemos mantenido nuestro compromiso con la excelencia en la comunicación y la interacción con nuestros diversos públicos de interés, basándonos en tres objetivos principales:

Ampliar y diversificar nuestras iniciativas de comunicación interna

Fortalecer la relación con los medios de comunicación

Consolidar y expandir nuestra presencia en redes sociales

Nos hemos centrado en mantener a nuestros usuarios internos y externos informados sobre todos los acontecimientos relevantes de nuestra institución. Para lograr este objetivo, implementamos una serie de estrategias, detalladas a continuación:

Coordinación de entrevistas y notas de prensa en una amplia gama de medios escritos y digitales, incluyendo destacados periódicos como Hoy, El Caribe, Listín Diario, Nuevo Diario, El Día, CDN, Noticias Telemicro, Telecentro, y más.

Lanzamiento de la exitosa campaña interna "Conócete Mujer", enfocada en promover la salud y el bienestar de nuestras colaboradoras.

Incremento significativo en los seguidores en Instagram, 17,800, en Facebook 6,277 y en Twitter 2771, reflejando una mayor interacción y alcance en nuestras redes sociales.

Organización de charlas y eventos en consonancia con las efemérides de salud,



llevadas a cabo en el área de consulta para informar, educar, entretener a nuestros usuarios.

Gestión de la comunicación intrahospitalaria mediante la difusión de información relevante a través de pantallas en las distintas áreas del centro, con informaciones relevantes.

Publicación constante de contenido relevante en todas nuestras plataformas digitales, incluyendo efemérides, recomendaciones de salud para niños, niñas y adolescentes, así como información crucial sobre virus, desastres naturales, epidemias y festividades.

Cobertura mediática de eventos, conferencias y actividades tanto internas como externas de nuestra institución, asegurando una presencia destacada en los medios de comunicación.

Gestión de la cobertura mediática en las actividades principales del hospital, garantizando una amplia difusión y visibilidad de nuestros esfuerzos.

Edición y publicación impresa por primera vez de la revista institucional "Hugo News", brindando un medio para compartir noticias relevantes y logros alcanzados por nuestra institución. Esto no solo fortaleció nuestra imagen institucional, sino que también nos permitió comunicar de manera efectiva con nuestros diversos públicos de interés a través de un formato tradicional pero impactante.

Actualización continua de murales informativos en nuestras instalaciones, proporcionando información clave para nuestros empleados y visitantes.



## Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

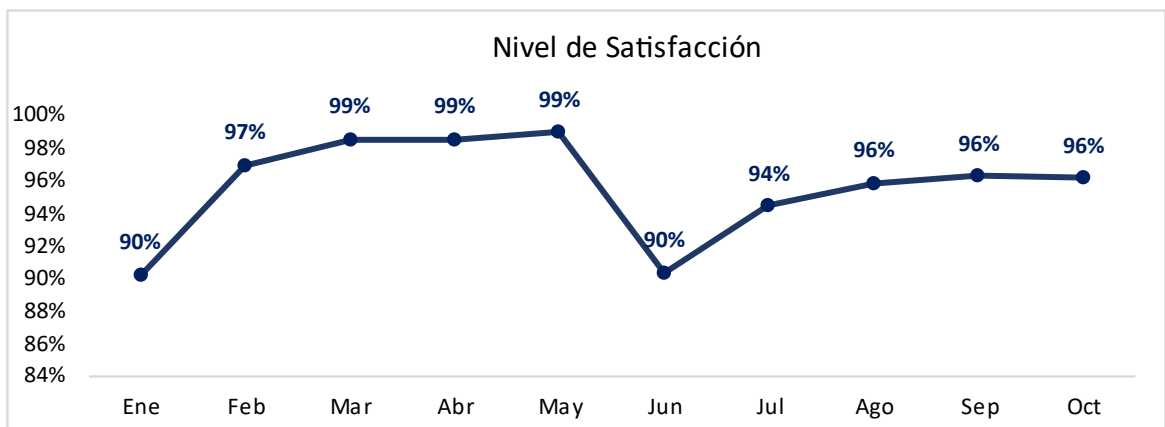
---

### 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 90% . 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.

A continuación, el comportamiento de los niveles de satisfacción de los usuarios durante el año.

### Nivel de satisfacción mensual de los usuarios



Fuente: Planificación y Desarrollo – Unidad de estadísticas



## **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 2024, el HPHM obtuvo una puntuación de cumplimiento de un 96% 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.

El HPHM lanzó la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, logrando con este un porcentaje de cumplimiento del 100% en el indicador de SISMAP. Esto contribuye al mantenimiento de la mejora continua del centro, la cual tiene establecido una cultura de calidad.

## **Nivel de cumplimiento acceso a la información**

El HPHM se mantiene en constante monitoreo y dando respuestas a todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través del libre acceso a la información Pública. Durante el periodo Enero-mayo 2024 hemos recibido (03) tres quejas por la vía de la línea 311 y se atendieron vía Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública SAIP, una (01) solicitud las cuales se le dieron respuestas a todas de manera oportuna bajo los plazos establecidos por la ley General de Libre Acceso a la Información 200-04, todas fueron respondidas antes del plazo de los 15 días.



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

En consecuencia, de estas evidencias nuestro portal de transparencia es evaluado mensual por la DIGEIG.

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 96% de cumplimiento en la evaluación de Compromiso al Ciudadano.

Durante el año 2024 se registraron 161 quejas por las distintas vías: buzones de quejas y sugerencias, redes sociales y quejas 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

A través de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental se realizan las evaluaciones de los supórtales de transparencia de las instituciones del estado. Como parte de mostrar la total transparencia del HPHM y como unos de los indicadores priorizados por el estado, el centro gestiona de manera oportuna y eficaz cada uno de los elementos y datos necesarios de transparencia.

Las evaluaciones realizadas por la DIGEIG durante el periodo Enero-mayo 2024 ha sido sobre los 95. puntos. De forma detallada se muestra a continuación:

Enero – 95.09%

Febrero – 95.50%

Marzo – 97.71%

Abril – 96.75%

Mayo - 97.96%

Junio – 100%

Julio – 99.34%

Agosto – 100%

Septiembre – 98.33%



## ANEXO

<b>III. Información del Programa</b>	
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





MIPYME	
MIPYME MUJER	
NO MIPYME	RD\$ 1,915,890,495.00
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$ 24,107,600.00
COMPRA MENOR	RD\$ 1,888,782,895.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$ 3,000,000.00
LICITACIÓN PÚBLICA	
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	
LICITACIÓN RESTRINGIDA	
SORTEO DE OBRAS	
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	



**EXCEPCIÓN -  
RESOLUCIÓN 15-08  
SOBRE COMPRA Y  
CONTRATACIÓN DE  
PASAJE AÉREO,  
COMBUSTIBLE Y  
REPARACIÓN DE  
VEHÍCULOS DE MOTOR**





**MAP reconoce al Hospital Hugo Mendoza como modelo de excelencia en el sector publico**



**Hospital Hugo Mendoza y Hope Walks firman acuerdo para impulsar tratamiento del Pie Equinovaro en R.D.**





**XI Jornada Científica del Hospital Hugo Mendoza: Un compromiso con la prevención y tratamiento del dengue.**



**Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza lanza la tercera versión de su Carta Compromiso**



**al Ciudadano 2024-2026**



**Hospital Hugo Mendoza recibe reconocimiento a Mejor Desempeño Hospitalario por el SNS**



**Inicia formalmente 8va edición del programa de verano en el Hugo Mendoza**



