INFORME

SEMESTRAL

PRIMER SEMESTRE 2021

TABLA DE CONTENIDOS

Informe semestral 2021

1. Resultados misionales

2. Resultados áreas transversales

2.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

2.2 Desempeño de los Recursos Humanos

2.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

2.4 Desempeño de la Tecnología

2.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo
Institucional

2.6 Desempeño del Área Comunicaciones

3. Servicio al ciudadano y transparencia

Institucional

3.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

3.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

3.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

3.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

4. ANEXOS

CONTENIDO MEMORIA SEMESTRAL

Informe semestral 2021

1. RESULTADOS MISIONALES

El Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana es una institución de salud de 3er. Nivel de atención del Estado dominicano, que oferta servicios de salud con calidad, humanización y eficiencia, utilizando tecnología adecuada, formación continua e investigación, donde las decisiones están sustentadas en base al análisis de la información.

Nuestro fin principal es prestar servicios de salud ambulatorios de primer nivel de atención, servicios de alta complejidad y hospitalizaciones, con altos estándares de calidad y seguridad, sustentado en un trato humanizado para nuestros usuarios y personal.

Con la situación de la pandemia **Covid-19**, siendo nuestra institución designada como "hospital Covid", superamos las **2,000** de altas médicas de pacientes ingresados con este diagnóstico,

tenemos evidencias de testimonios dados por familiares y pacientes que han sido asistidos en este centro, algunos con cuadros delicados provocados por el virus antes referido, los mismos destacan el buen trato recibido, el monitoreo constante del personal y el orden que mantenemos.

En el periodo correspondiente al primer semestre del año 2021, a pesar de nuestra condición especial y con todas las restricciones que hemos tenido, se realizaron un total de **113,781** Pruebas de Laboratorios, **16,435** Estudios de Imágenes, **5,388** Emergencias, **17,512** Interconsultas y **265** Procedimientos Quirúrgicos.

2. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- Desempeño Área Administrativa y Financiera

En el periodo del primer trimestre del 2021, tuvimos una reducción considerable en la nómina de nuestra institución, representada por un monto aproximado de RD\$ **47, 160,702.00** al año.

Incurrimos en la eliminación de las Calderas. Lo que generó un ahorro de 70% en combustible.

Los procesos de compras se hacen, de manera regular, a través del portal transaccional, cumpliendo con lo que establece la Ley de Compras y Contrataciones.

Redujimos considerablemente las glosas en los procesos de facturación y soportes clínicos.

Climatizamos las áreas del Laboratorio Clínico, de la Unidad de Hemodiálisis y del Almacén de Medicamentos.

Apertura de Nueva Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

Realizamos un remozamiento en las diferentes áreas de nuestra infraestructura, incluyendo la pintura de la edificación.

Procedimos a la instalación de cabina de bioseguridad para toma de muestra PCR COVID-19, instalada por el SNS, así también como la habilitación de área para vacuna Covid-19.

Habilitamos el quirófano para pacientes de pie diabético.

Remodelamos la cafetería y la pusimos en funcionamiento.

- Desempeño de los Recursos Humanos

En este periodo establecido, realizamos el primer diplomado de Lenguas de Señas para personal médico.

Capacitamos al personal del Call Center del hospital.

Asignamos uniformes al personal de seguridad.

- Desempeño de los Procesos Jurídicos

Los procesos jurídicos se llevan a cabo de manera correcta, restablecimos el Comité de Compras y Contrataciones.

Implementamos la elaboración de certificación de nacidos vivos.

Actos administrativos, contratos de bienes y servicios, contratos de servicios personales, entre otros.

Elaboramos todas las resoluciones concernientes a la OAI y Transparencia.

- **Desempeño de la Tecnología**

Instalamos cámaras de seguridad en diferentes aéreas.

Realizamos una adecuación del Salón de Videoconferencia con las conexiones y equipos necesarios para su buen funcionamiento.

Colocamos monitores en la sala de espera del lobby y en otros puntos estratégicos, con el fin de informar de manera constante a los familiares de los internos.

- **Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

Elaboramos el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual (POA) de la institución correspondiente al periodo requerido, hemos adelantado la Carta Compromiso al Ciudadano y el modelo del CAF.

Hacemos monitoreo constante a las actividades programadas y a los planes de mejora determinados, además hemos definido nuevas metas para el próximo periodo con una visión enfocada en elevar los indicadores de calidad y activar los servicios en las diferentes áreas, en tanto nos lo permita la situación sanitaria del Covid-19.

- **Desempeño del Área Comunicaciones**

Logramos obtener la Certificación Nortic E1:2018, otorgada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), por nuestro cumplimiento con las directrices en el manejo de las Redes Sociales.

Readecuamos el Salón de Videoconferencias para realizar diferentes actividades.

Habilitamos la línea de Whatsapp para dar asistencia a los usuarios y familiares de pacientes ingresados.

Señalizamos las diferentes áreas.

3. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio

Hemos logrado posicionarnos ante los usuarios, según sus propios criterios, como un hospital que sirve con calidad a sus pacientes. Garantizamos un trato humanizado, sin acepción de personas.

Nuestras encuestas de satisfacción arrojan resultados muy positivos en cuanto al servicio brindado a los usuarios y alcanzamos un 90% de satisfacción.

- Nivel de cumplimiento acceso a la información

Desde el primer trimestre del 2021, comenzamos a trabajar la estructura de nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, además designamos a una Responsable de Acceso a la Información para garantizar el cumplimiento de la Ley General No. 200-04 de Acceso a la Información Pública.

De este modo, la OAI se ha mantenido activa en todas las actividades que le compete y ha respondido de manera correcta ante los órganos rectores que nos evalúan y monitorean constantemente.

- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Contamos con nuestro usuario en el Sistema 311, damos un seguimiento constante a las posibles Quejas, Reclamos y Sugerencias que nos lleguen por esa vía, además revisamos los buzones de Sugerencias y Quejas ubicados en aéreas estratégicas de nuestra institución hospitalaria, dándoles la atención necesaria a esos usuarios y tomando las medidas más favorables para resolver cualquier situación expuesta allí.

- Resultado mediciones del portal de transparencia

Dentro de los avances obtenidos en esta área, figura el aumento porcentual que hemos alcanzado, que va desde un 9.5% que teníamos a comienzos del año en cuestión, hasta un 61%, considerando un crecimiento mayor a partir de ahí, lo cual se verá reflejado en el próximo periodo que presentemos.

4. ANEXOS

- Principales Indicadores

INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de infecciones asociadas a la atención en salud.

Indicador	Ene-julio 2019	Ene-julio 2021
Neumonía asociada a ventilación mecánica (VM)	10.8 %	%
Infección de tracto urinario asociado a cateterismo urinario permanente	14.6 %	%
Bacteriemia asociada a catéter venoso central	13.1 %	%
Infecciones en el Área quirúrgica (IAQ)	N/A %	%
Cirugía electiva de internamiento preoperatorio ≤ de 24 hrs	N/A%	%
Antisepsia del campo operatorio	N/A%	%
Profilaxis Antibiótica realizada hasta una hora antes de la incisión	N/A%	%
Proporción de endometritis postquirúrgica	N/A%	%
Proporción de endometritis postparto	N/A%	%

INDICADORES DE CALIDAD

2. Porcentaje de cirugías en el que se aplica correctamente la lista de verificación para la seguridad de la cirugía.

No. de procedimientos quirúrgicos realizados	No. de expedientes quirúrgicos auditados	No. que poseen la lista de verificación de cirugías	% Período Ene-julio 2019
2,387	2,165	2,387	100 %

No. de procedimientos quirúrgicos realizados	No. de expedientes quirúrgicos auditados	No. que poseen la lista de verificación de cirugías	% Período Ene-julio 2021
188	77	188	100 %

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

VICEMINISTERIO DE
GARANTÍA DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

3. Porcentaje de expedientes clínicos que cumplen con la Norma Nacional de Expediente Clínico en cuanto a su organización y contenido.

No. de expdtes. realizados Período Ene-julio 2019	No. de expdtes. auditados Período Ene-julio 2019	No. de expdtes. que cumplen con las normas Período Ene-julio 2019	Observaciones
3,814	3,814	100 %	0 %

No. de expdtes. realizados Período Ene-julio 2021	No. de expdtes. auditados Período Ene-julio 2021	No. de expdtes. que cumplen con las normas Período Ene-julio 2021	Observaciones
924	924	100 %	0 %

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

VICEMINISTERIO DE
GARANTÍA DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

4. Porcentaje de eventos adversos relacionados con la cirugía.

4.1 Complicaciones Postquirúrgicas.

No. de procedimientos quirúrgicos realizados	No. de complicaciones Post-quirúrgicas	% período Ene-julio 2019	% Período Ene-julio 2021	Observaciones
2,387	17	0.007 %	0 %	

4.2 Reacciones Adversas a Medicamentos.

No. de Reacciones adversas a medicamentos período Ene-julio 2019	No. de Reacciones adversas a medicamentos período Ene-julio 2021	Observaciones
0	0	0

INDICADORES DE CALIDAD

5. Numero de laboratorio clínico, sala de emergencia, sala de parto, sala de adaptación neonatal, sala de recién nacido, sala de cirugía que al ser inspeccionado cumple con los estándares críticos de habilitación (Habilitación Servicios de Salud).

Área o servicio	Calificación %	Habilitados Ene-julio 2019	Habilitados Ene-julio 2021	Observaciones
Emergencias	%	-	-	Provisional por 2 años
Cirugías	%	-	-	
Diagnósticos	%	-	-	
Laboratorios	%	-	-	
Área de partos	%	-	-	
Área de neonatología	%	-	-	
Área de imágenes	%	-	-

INDICADORES DE CALIDAD

6. Porcentaje de nacimientos por cesáreas y partos.

No. de cesáreas Período Ene-julio 2019	No. de partos Período Ene-julio 2019	% de cesáreas Período Ene-julio 2019	% de partos Período Ene-julio 2019
1,241	501	71 %	29 %

No. de cesáreas Período Ene-julio 2021	No. de partos Período Ene-julio 2021	% de cesáreas Período Ene-julio 2021	% de partos Período Ene-julio 2021
96	21	82 %	18 %

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

VICEMINISTERIO DE
GARANTÍA DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

7. Porcentaje de satisfacción al usuario.

No. de personas encuestadas	No. de personas satisfechas	% de satisfacción Período Ene-julio 2019
518	358	69 %

No. de personas encuestadas	No. de personas satisfechas	% de satisfacción Período Ene-julio 2021
1,614	1,454	90 %

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

VICEMINISTERIO DE
GARANTÍA DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

2. Porcentaje de cirugías en el que se aplica correctamente la lista de verificación para la seguridad de la cirugía.

No. de procedimientos quirúrgicos realizados	No. de expedientes quirúrgicos auditados	No. que poseen la lista de verificación de cirugías	% Período Ene-julio 2019
2,387	2,165	2,387	100 %

No. de procedimientos quirúrgicos realizados	No. de expedientes quirúrgicos auditados	No. que poseen la lista de verificación de cirugías	% Período Ene-julio 2021
188	77	188	100 %

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

VICEMINISTERIO DE
GARANÍA DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

8. Comités hospitalarios, conformado, juramentado y funcionando Acorde a Reglamento 434-07

Comités *	Conformados	Juramentados y con actas constitutivas	Funcionando	Observaciones
Comité de Calidad	SI	Constituida y Juramentada constitutivas	✓	
Emergencias y Desastres	SI	constitutivas	✓	
Control de Infecciones Asociadas a las Atenciones en Salud (IAS)	SI	constitutivas	✓	
Comité de Mortalidad	SI	constitutivas	✓	
Comité de Farmacia y terapéutica	SI	constitutivas	✓	
Comité de Bioética	SI	constitutivas	✓	
Comité de Compras	SI	constitutivas	✓

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

*Reglamento 434-07, Artículo 43

VICEMINISTERIO DE
GARANÍA DE LA CALIDAD

- Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

DETALLE	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado	Gasto devengado												
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
2- GASTOS															
2.1- REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	161.804.714	161.804.714	2.461.673.94	34.418.129.67	25.122.279.77	40.568.619.81	7.512.637.31	57.016.146.32	12.302.761.79						302.614.274
2.1.1- REMUNERACIONES	158.274.619.9	158.274.619.9	2.461.673.94	3.226.279.16	3.506.079.46	37.722.371.21	5.929.671.29	57.763.779.46	8.403.744.39						323.378.173
2.1.2- SOBREVIVIDOS															0.00
2.1.3- GASTOS DE REPRESENTACION	4.700.000.00	4.700.000.00		25.850.00	396.600.00	597.000.00	25.450.00	0.00	25.000.00						1.062.850.00
2.1.4- GASTOS DE REPRESENTACIONES															0.00
2.1.5- CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	1.332.224.80	1.332.224.80													0.00
2.2- CONTRIBUCIONES A SERVICIOS	58.376.744.00	58.376.744.00	1.061.014.43	10.894.444	1.401.012.33	11.993.21	11.312.01	48.000	107.284.13						8.124.314.16
2.2.1- SERVICIOS BASICOS	55.796.402.00	55.796.402.00	1.021.121.21	1.073.212.42	229.221.72	799.934.75	286.000.00	0.00	24.000.00						6.343.751.10
2.2.2- PUBLICIDAD, IMPRESION Y ENCUADERNACION	6.000.000.00	1.875.000.00													600.000.00
2.2.3- VIÁTICOS		75.000.00							24.000.00						24.000.00
2.2.4- TRANSPORTES Y ALIMENTACION	138.000.00	510.000.00		22.000.00	0.00	34.250.00	0.00	46.500.00							173.000.00
2.2.5- ADQUISICIONES Y BIENES	1.300.000.00	300.000.00													0.00
2.2.6- SEGUROS	1.531.012.10	4.201.000.00													0.00
2.2.7- SERVICIOS DE CONTRATACION, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	5.483.225.00	1.441.201.00	302.225.41	138.301.62	138.798.54	290.138.59	453.521.72	0.00	337.724.48						1.751.226.55
2.2.8- OTROS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE CONCEPTOS ANTERIORES	23.644.550.00	23.644.550.00	12,220.00	23,485.00	138,300.00	20,300.00	332,262.24	0.00	36,737.12						0.00
2.2.9- OTROS CONTRATACIONES DE SERVICIOS															0.00
2.3- MATERIALES FINANCIEROS	90.856.236.4	208.581.744.0	63.082.919	272,279.19	18,220.889.82	20,303.995.34	47,289.33	9,446,891.87	229,281.71						333,344,229
2.3.1- ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS	12.800.000.00	12,800,000.00	0	975,840.22	1,448,972.12	0.00	31,803.40	0.00	1,446,502.49						3,822,817.43
2.3.2- TEXTILES Y VESTIMENTA	2,742,000.00	2,742,000.00			3,600.00	180,000.00	0.00	0.00	0.00						1,822,000.00
2.3.3- PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	2,454,340.00	2,454,340.00			224,400.00	996,497.00	34,000.00	0.00	32,440.44						1,612,437.44
2.3.4- PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	104,473,360.00	70,315,386.00	4,233,742.12	51,946,887.80	9,778,288.00	10,934,899.00	1,784,868.00	207,884.78	13,878,640.00						48,712,703.94
2.3.5- PRODUCTOS DE CUIDADO PERSONAL Y HIGIENE	1,897,000.00	1,897,000.00	375,209.32	263,523.08	46,200.00	53,122.44	0.00	375,209.32	0.00						844,311.14
2.3.6- PRODUCTOS DE MANEJO DE RESIDUOS Y DE BIENESTAR	803,000.00	1,256,000.00			364,000.00	1,843,000.00	16,784.87	0.00	397,882.16						4,052,667.03
2.3.7- COMESTIBLES, LABORALES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y QUÍMICOS	24,971,000.00	95,071,000.00	37,980,712	1,077,577.64	2,438,111.18	1,512,419.00	4,225,710.73	9,679,936.45	13,899,994.44						23,810,943.44
2.3.8- GASTOS QUE SE ASIGNAN DURANTE EL EJERCICIO (ART. 32 Y 33 DEL 42.98)															0.00
2.3.9- PRODUCTOS Y SERVICIOS	14,834,880.00	34,234,880.00	1,876,123.29	6,883,702.23	3,246,416.16	7,389,326.29	15,526.29	5,893.29	2,768,133.68						23,929,936.56
2.4- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,108,212.8	1,108,212.8													0.00
2.4.1- TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	1,108,212.80	1,108,212.80													0.00
2.4.2- TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL GOBIERNO GENERAL NACIONAL															0.00
2.4.3- TRANSFERENCIAS CORRIENTES A GOBIERNO GENERAL LOCAL															0.00
2.4.4- TRANSFERENCIAS CORRIENTES A EMPRESAS PÚBLICAS FINANCIERAS															0.00
2.4.5- TRANSFERENCIAS CORRIENTES A INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS															0.00
2.4.6- SUBVENCIONES															0.00
2.4.7- TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO															0.00
2.4.8- TRANSFERENCIAS CORRIENTES A OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS															0.00
2.5- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL															0.00
2.5.1- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL AL SECTOR PRIVADO															0.00
2.5.2- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL AL GOBIERNO GENERAL NACIONAL															0.00
2.5.3- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL AL GOBIERNO GENERAL LOCAL															0.00
2.5.4- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A EMPRESAS PÚBLICAS FINANCIERAS															0.00
2.5.5- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS															0.00
2.5.6- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL A OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS															0.00
2.6- BIENES MUEBLES Y INMUEBLES	46.856.256.4	1.279.256.8	20,860.78	30,782.4	1,227,761.36	0	390,274.97	1,028,271.01							1,621,212.32
2.6.1- MOBILIARIO Y EQUIPO	1,617,000.00	4,617,000.00	289,462.78	21,240.00	1,964,946.56	0.00	1,048,946.56		2,285.00						3,616,235.32
2.6.2- MOBILIARIO Y EQUIPO ADICIONAL, REPARATIVO Y EDUCACIONAL	90,000.00	90,000.00			2,265.00	0.00	0.00	0.00	0.00						92,265.00
2.6.3- EQUIPO INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO	26,804,000.00	1,836,000.00			44,642.40	0.00	222,715.01	222,715.01							44,642.40
2.6.4- VEHÍCULOS Y EQUIPO TRANSPORTIVO, TRACCIÓN Y SECCIÓN	5,386,256.40	1,286,256.80													0.00
2.6.5- MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y REPARACIONES	1,675,344.00	4,739,487.20	243,800.00	724,310.00	0.00	0.00	0.00	18,899.00							1,073,619.00
2.6.6- EQUIPOS DE DEFENSA Y SEGURIDAD	157,821.00	157,821.00													0.00
2.6.7- ACTIVOS BIOLÓGICOS															0.00
2.6.8- BIENES INMUEBLES	1,873,820.00	1,873,820.00													0.00
2.6.9- EDIFICIOS, ESTRUCTURAS, TERRAJES, TERCEROS Y BIENES DE VALOR															0.00
2.7- OBRAS															0.00
2.7.1- OBRAS DE CONSTRUCCIONES															0.00
2.7.2- CONSTRUCCIONES DE BIENES DE CONSERVACION															0.00
2.7.3- OBRAS QUE SE ASIGNAN DURANTE EL EJERCICIO PARA INVERSIONES (ART. 30 Y 31 DEL 42.98)															0.00
2.8- ADQUISICION DE BIENES FINANCIEROS CON FINES DE INVERSION															0.00
2.8.1- INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA															0.00
2.9- GASTOS FINANCIEROS															0.00
2.9.1- INTERESES DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA															0.00
2.9.2- INTERESES DE LA DEUDA PÚBLICA EXTERNA															0.00
2.9.3- GASTOS FINANCIEROS OTROS QUE SE ASIGNAN DURANTE EL EJERCICIO PARA INVERSIONES															0.00
4- OPERACIONES FINANCIERAS															0.00
4.1- INCREMENTOS DE ACTIVOS FINANCIEROS															0.00
4.1.1- INCREMENTOS DE ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES															0.00
4.1.2- INCREMENTOS DE ACTIVOS FINANCIEROS DE CAPITAL															0.00
4.2- DISMINUCION DE PASIVOS															0.00
4.2.1- DISMINUCION DE PASIVOS CORRIENTES															0.00
4.2.2- DISMINUCION DE PASIVOS DE CAPITAL															0.00
4.3- DISMINUCION DE FONDO DE TERCEROS															0.00
4.3.1- DISMINUCION DE FONDO DE TERCEROS															0.00