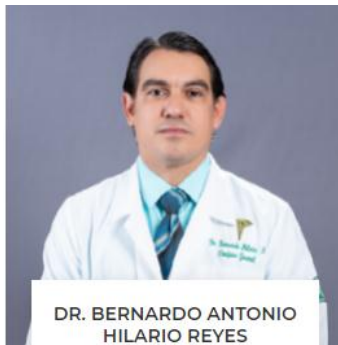


**HOSPITAL REGIONAL
JOSÉ MARÍA CABRAL Y BÁEZ**

**Memoria Institucional
Año 2021**



HOSPITAL
REGIONAL
JOSÉ MARÍA CABRAL Y BÁEZ



DR. BERNARDO ANTONIO
HILARIO REYES

Director



Tabla de Contenidos

Memorias 2021

I. Resumen Ejecutivo

II. Resultados Misionales

2.1 Información cuantitativa, información cualitativa e indicadores de los procesos misionales

III. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

3.2 Desempeño de los Recursos Humanos

3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

3.4 Desempeño de la Tecnología

3.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

3.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

IV. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

4.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

V. Anexos

a) Cartera de Servicios



- b) Tablero de Mando de Gestión
- c) Reporte de Producción de Servicios
- d) Matriz evaluación último trimestre Plan Operativo Anual
- e) SISMAP Salud
- f) Plan Anual Compras y Contrataciones
- g) Consolidado de Ingresos y Gastos
- h) Plan Anual de Capacitaciones
- i) Matriz cumplimiento Evaluación de Desempeño Institucional



Información institucional

Breve reseña de la institución

El Hospital Regional José María Cabral y Báez es un centro de tercer nivel de atención, altamente especializado, que ofrece servicios de salud. El mismo pertenece a la Regional de Salud Norcentral. Es el hospital público más grande y complejo de la región Norte y el más antiguo.

Es un centro de salud orientado a brindar servicios médicos con dignidad y oportunidad a todos nuestros usuarios, procurando el bien común y la ayuda a los más necesitados logrando restablecer y preservar su salud.



Marco Estratégico Institucional

Misión

Satisfacer las necesidades de salud a nuestros usuarios, prestando servicios de alta especialización, con calidad y equidad al tiempo que capacitamos y desarrollamos talentos humanos competentes.

Visión

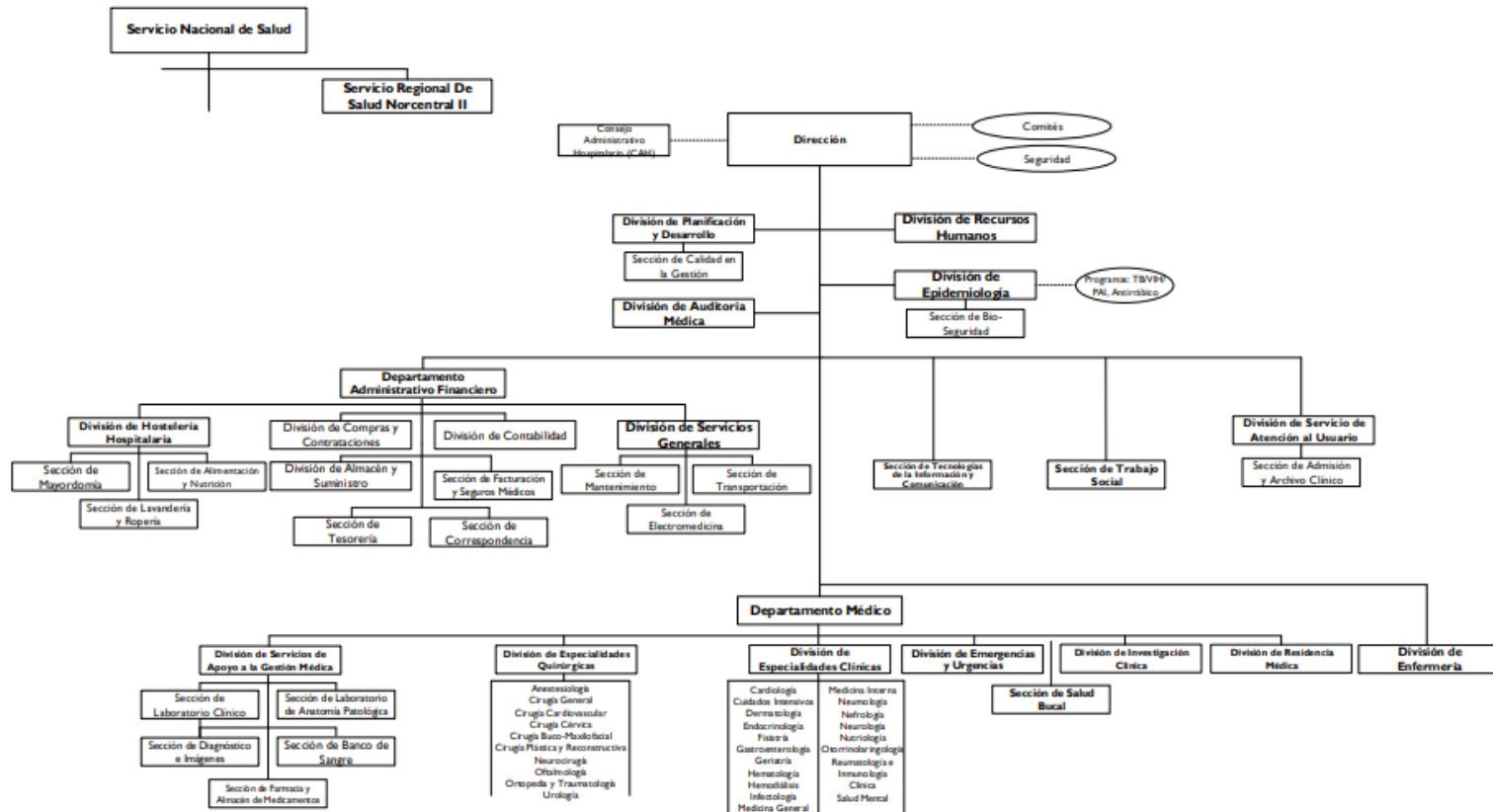
Ser reconocida como la mejor prestadora de servicios de salud de alta complejidad articulada en la red, con personal altamente calificado y comprometido a alcanzar los objetivos regionales y nacionales.

Valores

- Amabilidad
- Calidad del Servicio
- Compromiso
- Ética
- Puntualidad
- Responsabilidad



Estructura Organizativa



I. Resumen Ejecutivo

El Hospital José María Cabral y Báez se permite ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, servicios diagnósticos, y servicios quirúrgicos con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.

En la actualidad está dirigido por el Dr. Bernardo Hilario, desde septiembre del 2020, a quien acompañan un equipo de médicos especialistas, los cuales se desempeñan dirigiendo las áreas sustantivas de los servicios de salud. Durante este año que transcurre, la gestión hospitalaria ha enfrentado grandes desafíos y se han evidenciado numerosos logros, los cuales se traducen en mejorar la oferta de la cartera de servicios, eficientizar los procesos garantizando la calidad y la efectividad de estos. En esta gestión hospitalaria se han recibido las nuevas estructuras físicas que no estaban funcionando por más de 5 años, y que son de especial relevancia para los diferentes servicios de salud. Entre dichas áreas se encuentra la cocina para la elaboración y manipulación de los alimentos hospitalarios, el área de la central de esterilización, la cual garantiza mejorar los indicadores de salud, en el control de las infecciones intrahospitalarias y complicaciones postquirúrgicas, y otras áreas como la lavandería y la morgue.

Entre los logros más relevantes, podemos evidenciar que la deuda cerró en el 2020 con un monto de \$56, 288,678.76, mientras que, en el 2021, cierra con \$35, 880,071.23. Este monto de deuda del 2021 corresponde a la operatividad mensual de la institución. Podemos observar una disminución de la deuda al año 2021 correspondiente a un monto de \$ 20, 408,607.53, para un 64%.



En relación a la gestión de Recursos Humanos, se realizaron 22 cursos talleres de la ejecución del plan de capacitación 2021 y se les entregaron 430 certificados a los empleados por la participación a los cursos talleres. Además, se realizó la primera y segunda etapa de evaluación de desempeño institucional 2021, con un total de 1415 colaboradores evaluados nombrados, 24 colaboradores de carrera administrativa, 214 Colaboradores de nómina de desmonte, 34 de nómina interna y 70 colaboradores no evaluados por que se encuentran de licencia médica.

En cuanto a la garantía de la calidad, se ha dado seguimiento a la elaboración y ejecución de más de 50 planes operativos y de mejora en las diferentes áreas del hospital, ej. Planes de mejora Glosas Medicas, Plan Operativo Laboratorio Clínico, Plan de Fortalecimiento de los servicios de Hostelería Hospitalaria, Plan de capacitaciones, Plan de mejora autodiagnóstico CAF, Plan Operativo Servicios de Ortopedia, Plan de mejora Encuestas de clima laboral, y Plan de mejora encuestas de satisfacción usuarios. Estos han permitido definir acciones por área y con cronogramas de actividades, que, a través de evidencias presentadas, se ha podido obtener mejores controles de los indicadores de calidad y desarrollar acciones de mejora que permitan procesos eficientes en cada una de nuestras áreas de trabajo.



II. Resultados Misionales

2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

El Hospital Regional José María Cabral y Báez ha dado fiel seguimiento e importancia al monitoreo de los indicadores de los procesos misionales y hemos ido creando acciones de mejora para lograr la efficientización de los procesos, traduciéndose en una mejora en la calidad de los servicios y garantizar cumplir la misión del hospital, que esta orientada a satisfacer las necesidades de salud a nuestros usuarios, prestando servicios de alta especialización, con calidad y equidad al tiempo que capacitamos y desarrollamos talentos humanos competentes.

Para esto, la Dirección del Dr. Bernardo Hilario, se ha caracterizado por desarrollar diferentes acciones, las cuales han apoyado los procesos que conllevan a cumplir con nuestra misión:

- Implementación de las citas médicas por teléfono y WhatsApp
- Apertura de consulta de nutrición clínica y obesología
- Inicio de inmunización del personal de Covid-19
- Apertura área de hospitalización de ortopedia 6ta sur
- Juramentación comité de investigaciones clínicas
- Reapertura de las cirugías de cataratas en Oftalmología
- Inauguración módulo de atención a los pacientes del IDOPRIL
- Inauguración unidad de Gineco-oncología Dr. Manuel Pérez Fernández
- Primera Jornada de donación de sangre altruista
- Apertura área de hospitalización 5ta sur
- Inauguración unidad de servicio de neumología y cirugía torácica.



- Presentación de convenio con la agencia de cooperación internacional de Japón (proyecto para dar atención oportuna a los pacientes con ACV mediante la trombólisis intravenosa)
- Nombramiento unidad de nutrición clínica, Dra. Petra Velázquez en honor a la trayectoria de la misma.
- Inauguración toma de muestra de análisis clínicos para pacientes ambulatorios
- Apertura de las nuevas áreas de esterilización, lavandería, morgue y cocina
- Apertura de la nueva y moderna área de odontología
- Inauguración unidad de Diálisis Dr. Rodolfo Ortiz
- Reconocimiento a directores pasados, con la revelación del mural de directores del hospital.

Además, es importante mencionar, que en este año fuimos galardonados por el Servicio Nacional de Salud, como el hospital con mayor porcentaje de disminución de deuda dentro del ranking de hospitales 2021.



Análisis de los Servicios del Hospital José María Cabral y Báez

1. Servicios Externos

Consultas

El análisis de los servicios externos muestra que el total de consultas ofertados en el periodo señalado es de 160,494 consultas, de las cuales 39,702 corresponden a pacientes que asisten por primera vez lo que representa el 24.74% del total de consultas, mientras que las consultas subsecuentes y de seguimiento suman un total de 120,792; para un 75.26%.

Al comparar con el mismo periodo del 2020, se aprecia que en primeras consultas en ese periodo se ofrecieron un total de 22,164 consultas (al comparar con el 2021 se aprecia un crecimiento de 79,1 puntos porcentuales); las consultas subsecuentes del 2021 fueron 120,792 lo que representa el 75.26% del total de pacientes asistidos, que, al comparar con el mismo periodo del 2020, se aprecia un crecimiento de 71,8 puntos porcentuales.

El total de las consultas externas en el 2020 es de 92,481; que al comparar con el mismo periodo del 2021 se aprecia un decrecimiento de 73,5 puntos porcentuales. Es decir que prácticamente en el 2021 se ha duplicado en más de la mitad el total de consultas ofrecidos en el Hospital comparado con el 2019.¹

¹ Informe 67 – A 2020 y 2021- Hospital José María Cabral y Báez. Departamento de Estadísticas. Memoria anual del 2020. Hospital José María Cabral y Báez. Departamento de Estadísticas.



Tabla # 1

Relación consultas externas ofrecidas por el Hospital José María Cabral y Báez 2021

Acumulado	Consulta Externa		
	1ra Vez	SS	Total
Total 2021	39,702	120,792	160,494
%	24.74	75.26	100
Total del 2020	22164	70317	92481
IC	79.1	71.8	73.5

Fuente: Formularios 67 – A 2020 y 2021

Emergencias

Al evaluar el número de emergencias asistidas en el Hospital en el 2021 es de 31,282; que al compararla con el total de emergencias asistidas en el 2020 que es de 36,729; en este sentido se aprecia un decrecimiento en la atención de las emergencias de -14,8 puntos porcentuales.

En este renglón en el 2021 se aprecia que se ha disminuido el número de las emergencias ofrecidas en el mismo periodo del 2020, esto puesto que se han iniciado las consultas externas y los pacientes no tienen que venir por emergencias a consultas.¹

El total de servicios externos ofrecidos por el Hospital en el 2021 es de 191,776 pacientes atendidos (incluye consultas y emergencias); y en el mismo periodo del 2020 la cantidad de pacientes atendidos fue de 129,201 atenciones; en este sentido se aprecia un crecimiento de 48,4 puntos porcentuales. Del mismo modo se ha incrementado la atención de pacientes en el 2021 con relación al 2020.



Tabla # 2

**Relación Emergencias ofrecidas por el Hospital José María Cabral y Báez
2021**

	Emergencias	Servicios Externos
Acumulado	Emergencia	Consultas + Emergencias
Total 2021	31282	191776
%	100	
Total 2020	36720	129201
IC	-14.8	48.4

2. Servicio de hospitalización

El análisis de las atenciones en el renglón de hospitalización se aprecia que el total de ingresados en el hospital en el periodo del análisis, en el 2021 es de 13,607 pacientes; que han sido clasificados en 12,902 de nacionalidad dominicana (94.82%); los de nacionalidad haitiana son 650 pacientes para un (4.78%) y de otras nacionalidades un total de 55 pacientes para un (0.40%).

Al comparar con el mismo periodo del 2020, se aprecia que el total de pacientes hospitalizados es de 10,447, al comparar con el 2021, se aprecia un crecimiento de 30,2 puntos porcentuales en el 2021 con relación al 2020¹



Tabla # 3

Relación hospitalización, Hospital José María Cabral y Báez 2021 comparado el 2020

Hospitalización

	Ingresos			
Nacionalidad	Dom	Haití	Otros	Total
Hospitalización				
2021	12902	650	55	13607
%	94.82	4.78	0.40	100
Hospitalización				
2020	10078	345	24	10447
IC	28.0	88.4	129.2	30.2

Mortalidad

En este sentido la mortalidad se comporta de la siguiente manera: en el 2021, el total de fallecidos registrados en el Hospital Cabral y Báez es de 1,412; de los cuales 1,315 corresponden a dominicanos para un 95.67%, siendo mayor la cifra en los fallecidos con más de 48 horas de haber sido hospitalizados (50.63%) entre los extranjeros, los de nacionalidad haitiana suman un total de 58 defunciones (4.10%) y de otras nacionalidades solo se reporta 3 defunción lo que representa el 0.15%.¹

La tasa de defunción global en el hospital en el 2021 es de 12.14%, para el 2020 fue de 12.99%, lo que representa un decrecimiento de -6,5 puntos porcentuales; mientras que la tasa de defunción en mayores de 48 horas de haber sido ingresados en el 2021 es de 6.30%, para el 2020 fue de 9.15%; representando esto un decrecimiento de -31,2 puntos porcentuales.



Tabla # 4**Fallecimientos en el Hospital José María Cabral y Báez 2021 comparado con 2020**

Tiempo de Fallecimiento	RD [-] 48H	RD [+] 48H	Haití [-] 48H	Haití [+] 48H	Otro[-] 48H	Otro [+] 48H	Total	Tasa Defunción Global	Tasa Defunción >48Horas	Total Egresos	Total Altas
Fallecidos 2021	636	715	43	15	1	2	1412	12.14	6.30	19147	17735
%	45.04	50.63	3.04	1.06	0.01	0.14					
Fallecidos 2020	327	852	18	12	1	0	1210	12.99	9.15	9313	8103
IC	94.5	-16.1	138.9	25.0	0.0	100.0	16.7	-6.5	-31.2	24.9	26.1

Durante el 2021, el hospital la tasa de ocupación del 98.93% y en el 2020 la tasa de ocupación fue de 98.38%, generando un crecimiento de 1,8 puntos porcentuales, mientras que el promedio de estadía en el centro en sentido global en el 2021 es de 4.18 días por pacientes, mientras que en el 2020 el promedio de estadía fue de 8.88 días por pacientes, generando un decrecimiento de 52,9 puntos porcentuales en el 2021. ¹



Tabla # 5

**Indicadores hospitalización pacientes Hospital José María Cabral y Báez
2021 y 2020**

Indicadores	Días	Numero	Días	%	Promedio
Hospitalización	Pacientes	de	Camas	Ocupación	Estada
2021	80186	237	81050	98.93	4.18
Indicadores					
Hospitalización					
2020	76827	213	78087	98.38	8.88
IC	4.4	11.1	3.8	1.8	-52.9

Procedimientos quirúrgicos realizados

El estudio de los procedimientos quirúrgicos realizados en el Hospital en el 2021, suman un total de 37,713 procedimientos quirúrgicos, clasificados en 5,015 procedimientos quirúrgicos mayores (65.02%), mientras que los procedimientos quirúrgicos menores suman un total de 2,698 (34.98%).¹

En el 2020, el comportamiento de los procedimientos quirúrgicos tiene el siguiente: Cirugías mayores un total de 3,138 (84.92%); mientras que las cirugías menores suman un total de 557 (15.07%). El total general de cirugías realizadas en el 2020 es de 3,695.¹

Al comparar la totalidad de cirugías mayores realizadas en el 2021 con relación al 2020, se aprecia un crecimiento significativo de 108,7 puntos porcentuales. Las cirugías mayores reportan crecimiento de 59,8 puntos porcentuales; mientras que las cirugías menores reportan crecimiento de 384,4 puntos porcentuales.¹



Tabla # 6

Cirugías realizadas en el Hospital José María Cabral y Báez durante 2021 y 2020

Cirugías

Cirugías 2021	Cirugía Mayor	Cirugía Menor	Total, Cirugías
	5015	2698	7713
%	65.02	34.98	100
Cirugías 2020	3138	557	3695
IC	59.8	384.4	108.7

3. Servicios de diagnósticos

El componente de servicios diagnósticos incluye los estudios de imágenes y laboratorios, en este sentido durante el 2021 se comportan de la siguiente manera:

3.1 Servicio de imágenes

En el 2021, el total de pruebas de imágenes realizadas es de 89,996; de las cuales 24,372 fueron ofertadas a pacientes ambulatorios para un 27.09%; a pacientes hospitalizados se realizaron un total de 15,457 servicios de imágenes para un 17.18%; y en la emergencia un total de 50,137 servicios de imágenes para un 55.73%.¹

En el 2020, el comportamiento fue el siguiente: El total de procedimientos de imágenes realizados en el periodo es de 65,710.



Al comparar con el mismo periodo del 2021 y 2020 se aprecia en el total global de pruebas realizadas un crecimiento de 36,9 puntos porcentuales, lo mismo que en los estudios a ambulatorios creció en 41,3 puntos porcentuales, en los hospitalizados creció en 23,5 puntos porcentuales y en la emergencia creció en 39,5 puntos porcentuales en el 2021 comparado con el 2019. ¹

Tabla # 7

Imágenes realizadas en el Hospital José María Cabral y Báez 2021 y 2020

Imágenes

Diagnósticos	Ambulatorios	Hospitalizados	Emergencia	Total imágenes
2021	24372	15457	50137	89966
%	27.09	17.18	55.73	100
Diagnósticos				
2020	17248	12519	35943	65710
IC	41.3	23.5	39.5	36.9

3.2 Servicio de Laboratorio

En el 2021 el total de pruebas realizadas es de 800,581; de las cuales a pacientes ambulatorios se le realizaron un total de 252,146 pruebas (31.50%); a pacientes hospitalizados un total de 406,078 (17.78%) y a pacientes de emergencia un total de 142,357 pruebas (17.78%).¹

En el mismo periodo del 2020, el comportamiento de las pruebas de laboratorio fue el siguiente: El total de pruebas realizadas es de 713,043. Siendo la mayor cantidad de pruebas realizadas a pacientes hospitalizados para un 50.72%.



Al comparar con el mismo periodo del 2021 se aprecia que hay un crecimiento del número de pruebas en 12,3 puntos porcentuales. Hubo crecimiento en las pruebas a hospitalizados y a pruebas de emergencias.¹

Tabla # 8

Laboratorios realizados en el Hospital José María Cabral y Báez, años 2021 y 2020

	Laboratorios			
	Ambulatorios	Hospitalizados	Emergencia	Total Laboratorios
Laboratorios 2021	252146	406078	142357	800581
%	31.50	50.72	17.78	100
Laboratorios 2020	370163	252272	90608	713043
IC	-31.9	61.0	57.1	12.3

4. Otras atenciones ofertadas en el Hospital durante el 2020.

4.1 La atención del departamento de odontología no reporta consultas a pacientes ya que la unidad está en reconstrucción y el personal no tiene donde realizar sus actividades.¹

4.2 El total de pacientes atendidos en emergencia (2021) debido a lesiones por accidentes de vehículos de motor es de 4,877, lo que representa el 13,28% del total de pacientes asistidos en la emergencia en el periodo de análisis.¹ En el 2020 el total de lesionados por accidentes de tránsito



suman 4,147 pacientes, lo que generó un crecimiento de 17,1 puntos porcentuales en el 2021.

4.3 Al analizar la totalidad de pacientes atendidos en el periodo en la unidad de hemodiálisis en el 2021 se aprecia un total de 1,965 pacientes que fueron asistidos.¹ En el 2020 la cifra fue de 2,002 lo que generó un decrecimiento de -1,8 puntos porcentuales en el 2021.

4.4 La totalidad de paciente manejados en la unidad de intervención de crisis en el 2021 es de 700, y para el 2020 es de 444 pacientes, esto genera un crecimiento de 57,7 puntos porcentuales para el 2021.¹

4.5 Con relación a las referencias emitidas y recibidas, en el hospital en el 2021, se emitieron un total de 1,400 referencias a otros centros y se recibieron un total de pacientes con referencias de 8,224. Para el 2020 las referencias emitidas fueron de 390 y las recibidas suman 3,477; las referencias emitidas se crecieron en 259,0 puntos porcentuales en el 2021 y en las recibidas crecieron en 136,5 puntos porcentuales en el mismo periodo.¹



Tabla # 9**Relación Atenciones Especiales en el Hospital José María Cabral y Báez, 2021 y 2020**

	Lesión por Accidente de Tránsito	Atendidos Hemodiálisis	Ingresos Unidad Intervención en crisis	Referencias emitidas	Referencias recibidas
Atención en Emergencia 2021	4877	1965	700	1400	8224
%	13.28				
Atención en Emergencia 2020	4147	2002	444	390	3477
IC	17.6	-1.8	57.7	259.0	136.5

4.6 En el 2021, la totalidad de cirugías de cataratas realizadas es de 80, mientras que el total de unidades de sangre colectadas es de 4,029, igual que las tamizadas, fueron descartadas 485 unidades para un 12.04% y se utilizaron 4,977 unidades de sangre.

En el 2020, Se han colectado un total de 2,890 unidades de sangre, de las cuales el 100% fueron tamizadas, un total de 337 unidades de sangre fueron descartadas lo que representa el 11.66% y se utilizaron un total de 3,912 unidades de sangre durante el 2020.¹



En este sentido se aprecia que las unidades de sangre colectadas han crecido en 39,4 puntos porcentuales, las unidades descartadas crecieron en 43,9 puntos porcentuales, mientras que las usadas también tienen ese comportamiento creciendo en 27,2 puntos porcentuales.

4.7 Los papanicolaous realizados en el Hospital en el 2021 suman un total de 4,491, de

los cuales 51 casos resultaron positivos, con una tasa de positividad de 1.14%; mientras que en el 2020 el total de papanicolaous realizados es de 1,098, con 36 casos positivos y una tasa de positividad de 3,28%.

El análisis demuestra que el total de papanicolaous en el 2021 ha tenido un crecimiento de 309,0 puntos porcentuales y la tasa de positividad ha disminuido en -65,4 puntos porcentuales.

5. Principales causas de atención en el Hospital

Al analizar las principales causas de atención en el Hospital, se aprecia que en la atención a emergencia las tres principales causas de atención son:

1. Infecciones de piel y tejidos 1,547 pacientes atendidos,
2. Dorsopatías sin otras especificaciones 1,349 casos atendidos
3. y en tercer lugar enfermedades respiratorias 1,341 casos.



Tabla # 10

Las diez principales causas de atención Emergencia

Hospital José María Cabral y Báez 2021

Causas Emergencia	Frecuencia	%
L00-L08 - Infecciones de la piel y del tejido subcutáneo	1547	15.77
M50-M54 – Dorsopatías sin otras especificaciones	1349	13.76
J40-J47 - Enfermedades respiratorias inferiores crónicas	1341	13.67
F30-D39 - Trastornos del humor	1080	11.01
M60-M79 - Trastornos de los tejidos blandos	1051	10.72
B82 - Parasitosis intestinales, sin otra especificación	1020	10.4
F10-F19 - Trastornos mentales y de comportamiento debidos al consumo de psicotrpicos	679	6.924
N70-N77 - Enfermedades inflamatorias de los órganos pélvicos femeninos	605	6.169
T20-T32 - Quemaduras y corrosiones	588	5.996
S90-S99 - Traumatismos en tobillos y pies	547	5.578
Total de las 10 principales causas	9807	100

Entre las principales causas de consulta externa se aprecian las siguientes:

1. Enfermedades respiratorias de órganos pélvicos con 5,427 consultas,
2. Enfermedades cardiacas isquémicas con un total de 5,173 pacientes,
3. Y en tercer lugar trastornos de las conjuntivas con 5,108 pacientes.



Tabla # 11

Causas Consultas	Frecuencia	%
N70-N77 - Enfermedades inflamatorias de los órganos pélvicos femeninos	5427	13.49
I20-I25 - Enfermedades cardiacas isquémicas	5173	12.86
H10-H13 - Trastornos de la conjuntiva	5108	12.7
S70-S79 - Traumatismos en caderas y muslos	4547	11.3
S40-S49 - Traumatismos de los hombros y brazos	4264	10.6
F30-D39 - Trastornos del humor	4218	10.48
D50-D53 - Anemias nutricionales	4120	10.24
E10- E14 - Diabetes mellitus	2518	6.258
K20-K31 - Enfermedades del esófago, estómago y del duodeno	2442	6.069
F10-F19 - Trastornos mentales y de comportamiento debidos al consumo de psicotrpicos	2418	6.01
Total de Consultas	40235	100

Las diez principales causas de atención Consulta Externa

Hospital José María Cabral y Báez 2021

En el área de internamientos, las principales causas fueron las siguientes:

1. Anemias hemolíticas con un total de 1,193 pacientes ingresados,
2. Los trastornos del humor con un total de 725 pacientes,
3. Y en tercer lugar diabetes mellitus tipo 2 con un total de 697 pacientes.



Tabla # 12

Las diez principales causas de Hospitalización

Hospital José María Cabral y Báez 2021

Causas Hospitalización	Frecuencia	%
D55-D59 - Anemia hemolítica	1193	23.76
F30-D39 - Trastornos del humor	725	14.44
E10- E14 - Diabetes mellitus	697	13.88
Y90-Y91 - Alcoholismo y otros factores no clasificados en otra parte causantes de mortalidad o morbilidad	536	10.68
S30-S39 - Traumatismo del abdomen, área lumbosacra y pelvis	419	8.345
S90-S99 - Traumatismos en tobillos y pies	350	6.971
J09-J10 - Gripe y Neumonía	315	6.274
I10-I15 - Enfermedades Hipertensivas	281	5.596
S20-S29 - Traumatismos de tórax	256	5.099
J30-J39 - Otras enfermedades de las vías respiratorias superiores	249	4.959
Total de consultas	5021	100



INDICADORES DE CALIDAD

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	100%	SI	-SI	
Cirugías	100%	-SI	-SI	
Diagnósticos	100%	-SI	-SI	
Laboratorios	100%	-SI	-SI	
Área de partos	%	-N/A	-N/A	
Área de neonatología	%	-N/A	-N/A	
Área de imágenes	100%	-SI	-SI	

INDICADORES DE CALIDAD

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

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

*Reglamento 434-07, Artículo 43

El hospital José María Cabral y Báez está incluido en el sistema de monitoreo del Ministerio de Administración Pública, SISMAP - salud, en el cual actualmente presentamos un nivel de ranking de 70 %, para mejorar ese nivel hemos estado estandarizando procesos y mejorando los resultados de los servicios y la forma de



ofrecerlos, que se evidencian en los documentos estadísticos del hospital. El SISMAP -salud tiene cuatro indicadores para medir, los cuales integran la gestión hospitalaria en su totalidad. Esos indicadores son los siguientes:

01. Gestión de recursos humanos, calidad y fortalecimiento institucional
02. Gestión administrativa y de la información
03. Gestión clínica
04. Satisfacción de los usuarios

III. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

a. Desempeño Área Administrativa y Financiera

Los ingresos percibidos en el año 2020 muestran un total, por venta de servicio de RD\$ 160, 009,009.58 de los cuales 138, 606,102.47 corresponden a (SeNaSa Subsidiado) RD\$ 21, 368,476.36 Corresponden a (SeNaSa Contributivo) y RD\$ 34,430.75 Corresponden a otras a ARS Privadas.

El análisis de los ingresos percibidos en este año 2021 muestra un total por venta de Servicios de RD\$ 185, 639,703.33, de los cuales, RD\$ 163, 638,268.30 corresponde (SeNaSa Subsidiado), RD\$ 25, 034,481.62 (SeNaSa Contributivo), y RD\$ 6, 334,521.77 Corresponde a Otras ARS Privadas.

Con relación a los ingresos percibidos, los ingresos recaudados por venta de servicios en el año 2021 fueron superiores al año anterior, para un incremento total de 25,630,693.75, que corresponden a un 54% en comparación al año 2020.

Para el año 2020 la deuda se cerró con un monto de \$56, 288,678.76, mientras que en el 2021 con \$35, 880,071.23, este monto de deuda del 2021 corresponde a la operatividad mensual de la institución, podemos observar una disminución de la deuda al año 2021 correspondiente a un monto de \$ 20, 408,607.53 para un 64%. Esta disminución fue posible, gracias al aumento por ventas de servicios y el nivel



de control y planificación en las compras en los diferentes departamentos, lo que impacta en la solidez financiera de la institución, para así poder enfrentar los compromisos de pago a tiempo oportuno.

La glosa correspondiente al año 2020 fue por un monto total de 16, 812,908.87 para un 12%, mientras que en el año 2021 la glosa fue por un monto de 33, 254,085.30 para un 14%, este incremento se debe a que este año 2021 hemos aumentado significativamente la facturación con relación al año pasado.

Se realizaron pagos por valor de RD\$ 199, 495,111.87 en el año 2020, mientras que para el año 2021 se han realizado pagos por un valor de RD\$ 288, 918,282.19 para un incremento de RD\$ 89,423,170.32, este aumento se debe a que se realizaron pagos para saldar cuentas por pagar de años anteriores.

Además, se han llevado a cabo las siguientes acciones administrativas financieras:

- Implementación citas- consultas vía WhatsApp
- Dotación insumos permanentes para la atención de los pacientes.
- Entrega al día incentivos SeNaSa
- Reorganización en gestión de desechos sólidos área de Diálisis y Hemodiálisis.
- Compra de equipo de Craneotomía Portátil /Departamento neurocirugía.
- Aumento productividad en facturación y reducción de glosas de los expedientes.
- Instalación software administrativo (emergencia, admisión, facturación, entre otro).
- Implementación de evidencia de consumo y devoluciones por paciente hospitalizado
- Implementación de facturación de todos los pacientes, con fines de establecer costos.



- Compra de equipo de Holter.
- Conformación Comité Fármaco terapeuta.
- Identificación de Causa-efecto, y elaboración del plan de mejora en pacientes de larga estadía hospitalizados.
- Empoderamiento del Dpto. Emergencia: Protocolos, Referencia y Contra referencia de Pacientes.
- Pago totalidad deuda proveedores encontrada al inicio de la gestión.
- Conformación comité de compras.
- Ejecución del plan de mejora en los procesos de compras.
- Inclusión de nuevas ARS privadas.
- Instalación de antenas repetidoras, para mejorar la cobertura de comunicación interna.
- Creación correo institucional
- Apertura en la gestión de usuario para la utilización del portal de compras.
- Reducción de glosa administrativa.
- Reducción de deuda general.
- Revisión y actualización de contratos a proveedores.
- Fortalecimiento gerencial para los procesos de la gestión hospitalaria.
- Conformación del consejo administrativo.



3.2 Desempeño de los Recursos Humanos

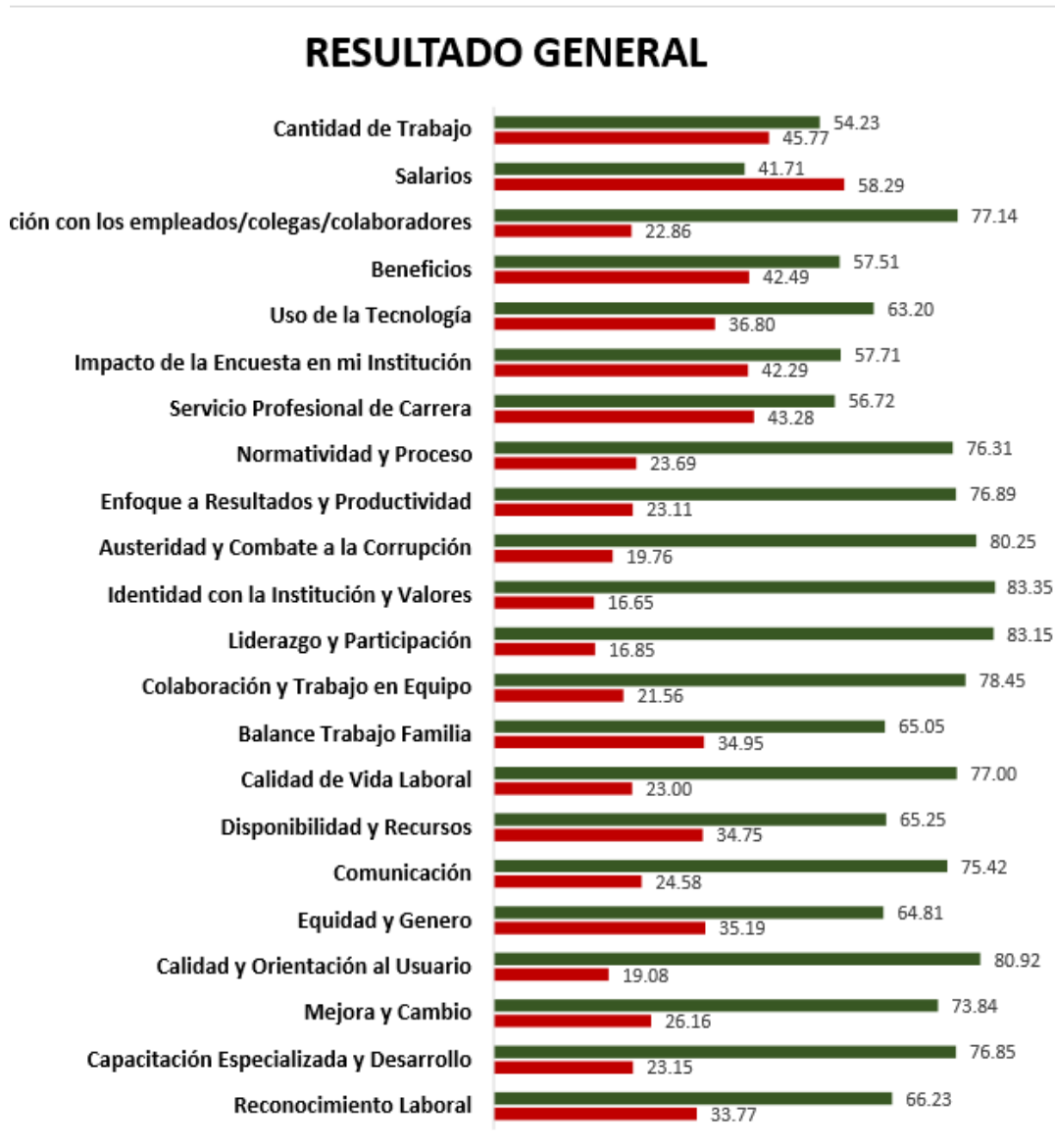
- Capacitación de los médicos residentes en manejo de expedientes clínicos.
- Reestructuración Departamento Seguros y Facturación.
- Reconocimiento mensual al desempeño por departamentos.
- Reestructuración personal administrativo de emergencia, para garantizar la facturación de los servicios.
- Asignación de auditores médicos fijos, para reducción el nivel de glosa.
- Aplicación de la encuesta de clima laboral en el 2021 obteniendo resultados favorables con un nivel de satisfacción de un 70% de los empleados.
- Realización de 22 cursos talleres de la ejecución del plan de capacitación 2021. Además, se les entregaron 430 certificados a los empleados por la participación a los cursos talleres.
- Estandarización de elaboración de los documentos que contienen los informes de los diferentes procesos en la gestión del talento humano del hospital
- Estandarización de los registros de los accidentes de riesgo laboral reportados, de los cuales se han reportado 31. Además, enfermedades profesionales están reportadas 138.
- Inclusión 80 empleados a la ARL.
- Se han ingresado 182 nuevos colaboradores en las diferentes áreas: 46 personal médico, 60 enfermera, 68 personal administrativo y apoyo 8 personal asistencial.
- 500 certificaciones laborales entregadas durante este período.
- 40 casos de accidentes de riesgo laboral reportados a IDOPPRILL
- 150 casos de enfermedades profesionales reportadas IDOPPRIL
- 100 casos trabajados de ARL correspondientes a solicitudes de exclusión e inclusión.



- 42 traslados internos en la institución realizados en este año.
- 150 desvinculaciones realizadas en el periodo.
- Nuevos Nombramientos: 50 Personal Médico, 70 Enfermeras, 70 Personal Administrativo y Apoyo, 10 Personal Asistencial, para un Total de 200 nuevos nombramientos en el año 2021.
- 31 cursos/ talleres impartidos, 76 reuniones departamentales con diferentes objetivos, como el cumplimiento de horario, mejora en calidad de servicio, aumento de producción, detención de necesidades de capacitación, entre otras.
- Se trabajó la primera y segunda etapa de evaluación de desempeño 2021 con un total de 1415 colaboradores evaluados nombrados, 24 colaboradores de carrera administrativa, 214 Colaboradores de nómina de desmonte, 34 de nómina interna, 70 colaboradores no evaluados por que se encuentran de licencia médica.
- Hemos reportado un total de 1126 licencias médicas y 1196 vacaciones en el año 2021.
- Aplicación encuesta de clima laboral a nuestros colaboradores



Resultado Encuesta de Clima Laboral



12

Realizado por la Dirección de Gestión del Cambio del Ministerio de Administración Pública MAP,
para el Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez. Mayo 2021.



3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el año 2021 se han redactado trescientos ochenta y cuatro (384) documentos de los cuales doce (12) son convenios nacionales con otras instituciones públicas y privadas, ocho (8) son regulaciones con proveedores del Estado, luego de pasar por un proceso de licitación pública y el restante se divide en el nuevo personal laboral, acuerdos de confidencialidad médica entre otros.

Por otro lado, la gestión jurídica del Hospital ha sometido a la Justicia a 2 criminales por cometer hechos en contra de la institución y ha colaborado en la elaboración y diseño de un esquema de seguridad para el hospital.

b. Desempeño de la Tecnología

Durante todo este periodo 2021, la sección de Tecnología de la Información y Comunicaciones ha tenido como meta, la implementación y habilitación de servicios que por motivos de la remodelación se estuvieron postergando, tales como son servicios telefónico, restructuración de la red informática de datos en muchas de las áreas según han sido habilitadas, la implementación de un nuevo sistema informático de datos y la búsqueda de nuevas y más eficientes soluciones para el soporte técnico informático.

Se han optimizado todos los servicios informáticos en el área de Consulta Externa, donde se realizó una configuración en los IDF (cuartos de data), con el propósito de hacer homólogos los servicios de datos y de esta forma tanto los departamentos de admisión, seguros y facturación puedan realizar sus funciones de manera efectiva, logrando de esta manera un enlace con la facturación en las áreas de Laboratorio y de Rayos X. En conjunto con la administración, se ha logrado la implementación de un sistema informático con el cual se pretende automatizar todas las áreas de la institución logrando un gran avance en las áreas



de almacenes de medicamentos, con lo cual los despachos de han hecho de manera más eficaz y con una mayor transparencia.

La creación de un correo institucional @hospitalcabrayabez.com con base en Google Workspace, para mayor formalidad y mejor gestión de la información de los departamentos. Además, la habilitación. en conjunto del departamento de Electro medicina, de los servicios en el área de Cardiología no Invasiva y la habilitación de una nueva área para toma de muestras de laboratorio en Consulta Externa, evitando con esto que los pacientes tengan que trasladarse de un edificio a otro para obtener este servicio.

En el área de laboratorio, se realizó un cambio total del cableado estructurado de red, ya que este estaba afectado por la remodelaciones que se intentaron realizar en el área, a su vez se implementó la facturación por medio del sistema informático QJM, con lo que se ha reducido el tiempo de espera de los pacientes los cuales anterior al sistema tomada una espera de 2.3minutos aproximadamente a 1 minuto y en mucho de los casos tan solo 30 segundos dependiendo de las analíticas indicadas, lo mismo en el área de facturación de Imágenes médicas, donde también se implementó una nueva plataforma visualizar las imágenes diagnósticas.

Se ha estado actualizando y reestructurando todos los servicios informáticos en las residencias médicas, donde se ha dedicado un servidor informático para que cada especialidad pueda guardar su data de manera segura y con fácil acceso, y a su vez, se han ido realizando los mantenimientos de los equipos asignados y habilitando la visualización de estudios desde las estaciones de trabajo asignadas a las especialidades, buscando con esto reducir el gasto de insumos tanto de tóners, como uso innecesario de papel, ya que los médicos pueden consultar los resultados de las analíticas en su computadoras.



Se realizó la configuración de los equipos de red informática de datos en la Unidad de Cuidados Intensivos, para con esto, poder brindar los servicios informáticos del área, de igual forma en el área de Ortopedia donde se hizo una reestructuración de un 80% a como estaba entregada.

En paralelo a estas implementaciones, se ha estado realizando el soporte técnico informático a las áreas que lo requieren en su momento, sumándole a servicios externos pero que constan con módulos dentro de las edificaciones como lo son IDOPRIL y SENASA, donde he hemos habilitado servicios de internet, telefonía y el servicio de soporte hasta donde nuestra jurisdicción lo permite.

3.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Se han realizado detecciones de necesidades de cambio o posibles impulsores de innovaciones, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, como la necesidad de un sistema que integre los servicios del hospital, el cual está ya siendo implementado en algunas áreas y el que se continuara implementando en todas las áreas que contempla el mismo. Esto ayuda al proceso de digitalización del área de admisiones, facturación y los expedientes de los pacientes, que a su vez se traduce en un servicio en menor tiempo y con mayor calidad.

Además, se ha identificado la necesidad de mantenernos comunicados a través del uso de los medios web del hospital para comunicar a los usuarios informaciones de nuestra cartera de servicio, horarios, o cambios en nuestros procesos. Otra necesidad identificada, ha sido la implementación de las citas de forma más efectiva y no solo vía telefónica o presencial, por lo cual este año iniciamos las citas vía WhatsApp, entrenando el departamento de Atención al Usuario y dando las herramientas tecnológicas para poder desarrollar dicho proceso de manera eficiente.



De igual manera, se crea una cultura de innovación y un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, pues contamos con la presentación periódica en nuestro Plan Operativo Anual, de la detección de necesidades de capacitación y un plan para desarrollarlo anualmente, dando cumplimiento a las necesidades más relevantes de capacitación de todo nuestro personal.

Se ha dado seguimiento a la elaboración y ejecución de más de 50 planes operativos y de mejora en las diferentes áreas del hospital, ej. Planes de mejora Glosas Medicas, Plan Operativo Laboratorio Clínico, Plan de fortalecimiento de los servicios de Hostelería Hospitalaria, Plan de capacitaciones, Plan de mejora autodiagnóstico CAF, Plan Operativo Servicios de Ortopedia, Plan de mejora Encuestas de clima laboral, y Plan de mejora encuestas de satisfacción usuarios. Estos han permitido definir acciones por área y con cronogramas de actividades, que, a través de evidencias presentadas, se ha podido obtener mejores controles de los indicadores de calidad y desarrollar acciones de mejora que permitan procesos eficientes en cada una de nuestras áreas de trabajo.

Además, en este año 2021 hemos podido implementar las siguientes acciones estratégicas:

- Reestructuración y validación de la Estructura Organizativa del hospital, aprobada bajo resolución 08-2021, por MAP y SNS.
- Elaboración y validación del manual de organización y funciones del hospital, aprobada bajo resolución 35-2021, por MAP y SNS.
- Seguimiento a la ejecución de la Implementación de la estructura organizativa (Ej. Implementación de la División de Hostelería Hospitalaria, Sección de Correspondencia, Servicios de Atención al Usuario y Sección de Trabajo Social).
- Implementación y estructuración del funcionamiento de la nueva División de Hostelería hospitalaria.



- Benchmarking realizado con el Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS), para conocer e implementar las buenas practicas de la División de Hostelería Hospitalaria.
- Diseño y elaboración del primer manual de procesos y procedimientos de la División de Hostelería Hospitalaria.
- Ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021, logrando un 96% de efectividad en el último trimestre calificado por el SNS en el 2021.
- Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2022.
- Seguimiento a la implementación de Carta Compromiso al Ciudadano.
- Seguimiento a la ejecución del Autodiagnóstico CAF y plan de mejora CAF 2021 y elaboración Autodiagnóstico CAF y plan de mejora CAF 2022.
- Seguimiento a la implementación oportuna de SISMAP Salud, actualmente con un 70% de cumplimiento.
- Seguimiento a la elaboración de la planificación anual de compras y contrataciones (PACC 2022).
- Solicitud de inclusión al portal de la Dirección General de Compras y Contrataciones y conformación y entrenamiento del comité de compras y contrataciones del hospital, para garantizar se cumpla la ley 340-06, en cada proceso de compra.
- Seguimiento a la realización del presupuesto institucional contenido en nuestro Plan Operativo Anual (POA).

c. Desempeño del Área Comunicaciones

El Hospital cuenta con un portal web y un sub-portal de transparencia, además las páginas de las redes sociales que manejamos en la actualidad, cuentan con un público en Instagram de 2500 seguidores, Facebook 439 likes en la página, cabe destacar que iniciamos con página para empresas en Facebook a principios de noviembre del presente año ya que solo contaban con perfil personal y Twitter con 800 seguidores. Los resultados de alcance en las diferentes redes sociales son los siguientes: 5.342 usuarios en Instagram, 498 usuarios en Facebook, contando



con un público potencial de 163.200, de los cuales estamos trabajando para hacerlo parte de nuestra comunidad en redes sociales.

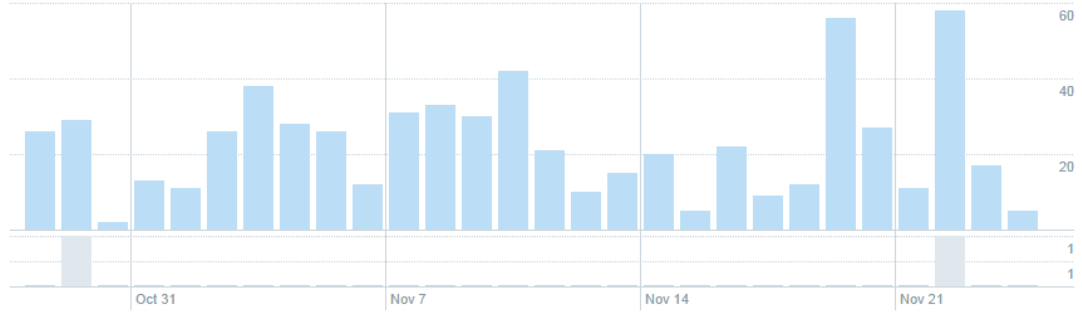
Página Web y Redes Sociales



Actividad del Tweet

Últ

Sus Tweets consiguieron **649 impresiones** en este período de **28 días**



- Tweets**
- Tweets destacados
- Tweets y respuestas
- Impresiones
- Interacciones
- Tasa de interacción
- Promocionado



Público

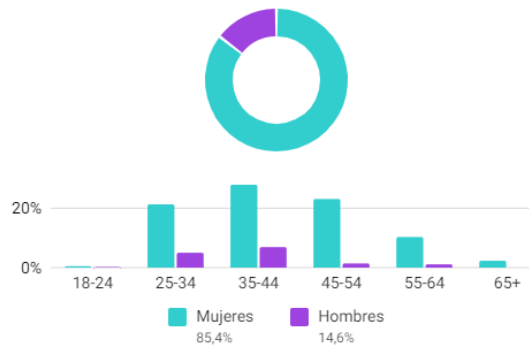
Público actual

Público potencial

"Me gusta" de la página de Facebook ⓘ

472

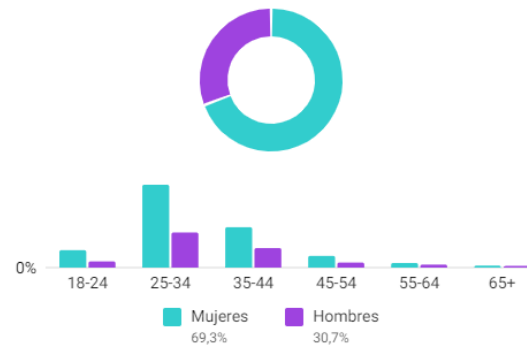
Edad y sexo ⓘ



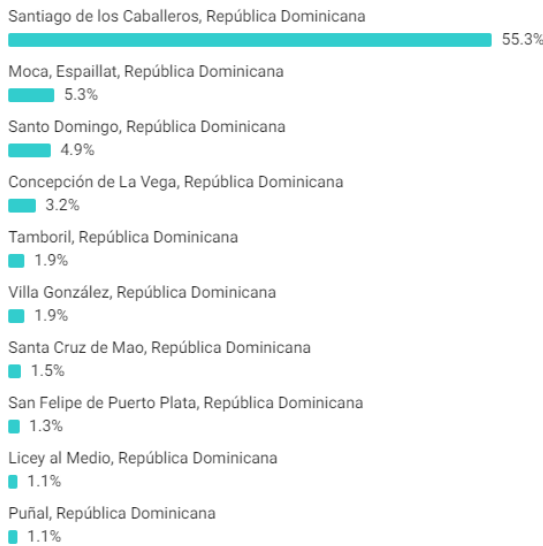
Seguidores de Instagram ⓘ

2,5 mil

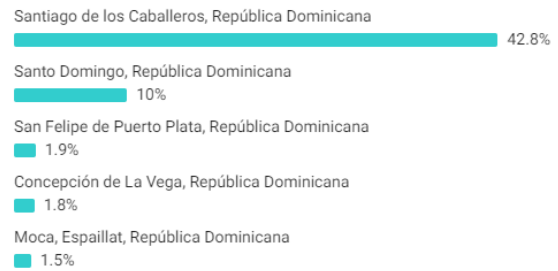
Edad y sexo ⓘ



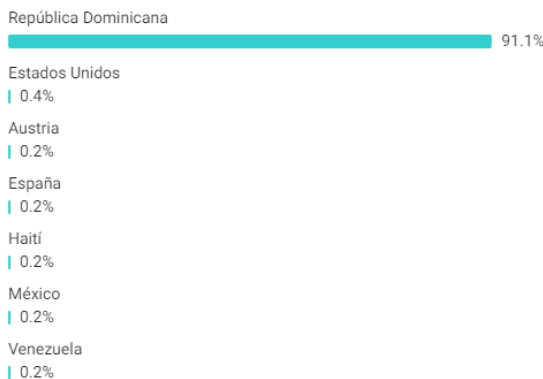
Principales ciudades



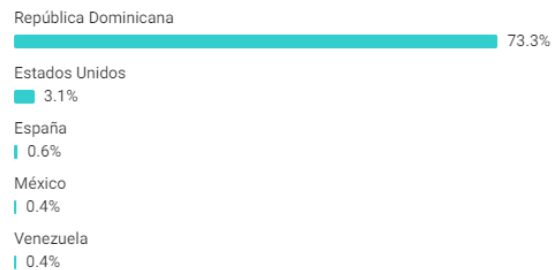
Principales ciudades



Principales países



Principales países



Campañas Desarrolladas a través de nuestros medios web

- Jornada de realización de pruebas PCR
- Vacunación contra COVID-19
- Jornada donación de sangre
- Promoción de citas médicas por teléfono
- Promoción sobre cómo prevenir y detectar enfermedades como: Cáncer de seno, cáncer de próstata, hepatitis.
- Apertura de áreas: nutrición, hospitalización 5ta sur, área de ortopedia 6ta planta, unidad de neumología, unidad ginecología oncológica, unidad odontológica.
- Teniendo un alcance de 15,650 usuarios y 8,350 me gusta y reacciones.

IV. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Con relación a evidenciar la valoración que los ciudadanos /pacientes hacen de los servicios en el hospital, se realizan los procesos para la aplicación de encuestas, las cuales miden el nivel de satisfacción de ellos con relación a los diferentes servicios recibido. Luego de realizar un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios o pacientes que asisten al hospital a solicitar los diferentes servicios de salud que se ofrecieron en nuestra cartera de servicios clínicos, durante el periodo noviembre 2020 y noviembre 2021. La valoración promedio de este periodo es la siguiente:

Hospitalización.....81,40%.

Imágenes..... 74,10%.

Laboratorio..... 75,40%.

Emergencia76,00%.



Consulta Externa.....76,90%.

Es importante señalar que a través de la carta compromiso al ciudadano, en la cual se espera cumplir con un nivel de satisfacción de 80%, la institución continúa comprometida para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, brindando servicios de calidad. Es por esto que se han hecho monitoreos, se han introducido nuevos procesos, además se han hechos planes de mejora que están en constante seguimiento y se valorarán en enero 2022.

La unidad de calidad, en este último año, ha realizado evaluación y monitoreo especialmente en los procesos de atención a los usuarios y se han elaborado varios planes de mejora orientado a la calidad de los servicios.

4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

El hospital internamente monitorea mensualmente las evidencias colocadas en nuestro portal de transparencia, a través de nuestro plan operativo anual. En el sub portal de transparencia, se reportan las informaciones del marco legal, financieras, estructura organizativa, planificación institucional, publicaciones oficiales. Estadísticas, registros portal 311, informaciones de los recursos humanos, las asistencias sociales brindadas, entre otros.



Sub Portal de Transparencia

Inicio

Portal Institucional

Base Legal Institucional

Marco Legal de Transparencia

Estructura Orgánica Institucional

Normativas: Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública

Oficina de Libre Acceso a la Información

Plan Estratégico Institucional (PEI)

Publicaciones Oficiales

Estadísticas Institucionales

Servicios al Público

Acceso y Registro al Portal
311 sobre Quejas.



Bienvenidos a nuestro portal de Transparencia!

Para dar Cumplimiento a la **Ley 200-04** de Libre Acceso a la Información Pública y al **Decreto No. 130-05** que aprueba su Reglamento de Aplicación, se pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en esta.

Nuestro objetivo es garantizar el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



Solicitud de
Información



Transparencia Fiscal



Consulta de
Libramientos



4.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El hospital tiene establecido un sistema interno de registro de las quejas que recibimos en nuestro buzón de quejas y sugerencias, para dar respuesta en un tiempo menor de 15 días. Dichas quejas quedan evidenciadas en el registro y son analizadas por un comité de buzones de quejas y sugerencias, el cual está coordinado por la encargada de atención a los usuarios y el mismo hace apertura de buzones todas las semanas. Existe un instrumento de registro para la memoria de esas quejas y sugerencias que se registra mensualmente y se le da seguimiento a las mismas. Recientemente, nos han vinculado al Portal de quejas y sugerencias 311 de la Presidencia de la Republica, luego de haber realizado la gestión para que nuestro hospital fuera integrado, con esto el ciudadano podrá realizar una queja o sugerencia de nuestros servicios.

V. Anexos

- j) Cartera de Servicios
- k) Tablero de Mando de Gestión
- l) Reporte de Producción de Servicios
- m) Matriz Evaluación Último Trimestre Plan operativo Anual
- n) SISMAP Salud
- o) Plan Anual Compras y Contrataciones
- p) Consolidado de Ingresos y Gastos
- q) Plan Anual de Capacitaciones
- r) Matriz cumplimiento Evaluación de desempeño Institucional





Memorias 2021

