



HOSPITAL REGIONAL
ING. LUIS L. BOGAERT



TABLA DE CONTENIDOS

Informe 2024

RESULTADOS MISIONALES	3
MISIÓN	3
VISIÓN	3
VALORES	3
NUEVOS SERVICIOS INCLUIDOS	4
DATOS ESTADÍSTICOS	4
RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	6
DESEMPEÑO DE ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6
DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS	9
DESEMPEÑO DE LAS TECNOLOGÍAS	12
DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL..	14
DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES	16
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	20
NIVEL DE SATISFACIÓN CON EL SERVICIO	20
RESULTADOS DE SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	21

CONTENIDO MEMORIA



Informe Enero-octubre 2024

RESULTADOS MISIONALES

El Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert es un centro regional de salud de tercer nivel de atención de alta especialidad, de orden público, perteneciente a la Regional de Salud Cibao Occidental. El hospital se enfoca en ofrecer calidad en sus servicios para toda la población de la demarcación, destacando sus atenciones oportunas, trato humano e integridad, además, sus recursos humanos se encuentran altamente comprometidos con la promoción del bienestar y el buen estado de salud de nuestros usuarios.

MISIÓN

Somos un centro regional de salud especializado, de orden público que ofrece servicios integrales, para la Región Cibao Occidental, especialmente adultos y envejecientes, con atención humanizada, personal comprometido y capacitado, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

VISIÓN

Ofrecer un servicio de salud moderno y eficiente, para convertirnos en un centro de excelencia, prestando una mejor cobertura y cartera de servicios con recursos humanos actualizados, orientados a dar respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios.

VALORES

- Trato Humano
- Atención Oportuna
- Integridad
- Compromiso



NUEVOS SERVICIOS INCLUÍDOS

Durante esta gestión se incluyeron nuevos servicios a la cartera de servicio de este centro de salud como es la unidad de ecocardiograma. La unidad de cirugía mínimamente invasiva urológica. Nueva unidad de cirugía de reducción de mama, Tomografía contrastada. Servicio de analíticas especiales de carga viral y CD4.

Por otra parte, hemos integrado las consultas especializadas de psiquiatría los días martes y miércoles y servicios por llamada todos los días, consulta de cirugía vascular, adicionalmente se ha ampliado el horario de ecocardiografía de 8 am a 12 pm, de lunes a viernes. En adición a lo anterior, la adquisición del Arco en C nos ha favorecido para apoyar los procesos quirúrgicos en las áreas de cirugía general, ortopedia, neurocirugía y cardiología.

Cabe destacar que hemos incluido las consultas de cirugía plásticas, donde se ha fortalecido con la integración a nuestro personal médico un nuevo cirujano, uno para cirugía de mamas (gigantomastias) y el otro para reconstrucción de tendones, queloides, etc. También se fortalecieron las consultas especializadas geriatría, ya que con la adición de un médico geriatra adicional, ahora se está ofreciendo el servicio de consulta especializada la semana completa en tanda matutina y vespertina.

DATOS ESTADÍSTICOS

Haciendo un análisis a los formularios de la producción de servicios durante el periodo de Enero – Mayo pudimos notar que para las consultas externas logramos 17,281 pacientes atendidos de los cuales 16,392 fueron de nacionalidad dominicana, 888 de origen haitiano y 1 paciente de otra nacionalidad. Con relación al sexo pudimos notar que 6,955 fueron masculinos y 10,326 femenino.



En cuanto a las emergencias encontramos un total de 11,752 pacientes atendidos de los cuales 11,194 fueron dominicanos, 555 de nacionalidad haitiana y 3 paciente de otra nacionalidad.

En el caso de las hospitalizaciones se ingresaron un total de 1,242 paciente de estos 1,138 fueron dominicanos, 104 de origen haitianos y 0 pacientes de otra nacionalidad. Pudimos notar un promedio estadías de 4.74 con un porcentaje ocupacional de 87 %.

Con relación a los servicios ofrecidos al laboratorio se atendieron 145,856 pacientes y en los servicios de imágenes fue un total de 16,199 En cuantos a los procedimientos quirúrgicos se realizaron 1,299 procedimientos.

Durante el periodo de Julio – octubre 2024 pudimos notar que para las consultas externas logramos 15,428 Pacientes atendidos de los cuales 14,585 fueron de nacionalidad dominicana, 841 de origen haitiano y 2 paciente de otra nacionalidad. Con relación al sexo pudimos notar que 6,163 fueron masculinos y 9,265 femeninos.

En cuanto a las emergencias encontramos un total de 11,976 pacientes atendidos de los cuales 11,416 fueron dominicanos, 559 de nacionalidad haitiana y 1 paciente de otra nacionalidad. En el caso de los procedimientos quirúrgicos se realizaron 1,416 de cuales 1,311 fueron dominica y 105 de esto fueron de nacionalidad haitiana, en cuanto al sexo 866 fueron masculinos y 550 femeninas. En los servicios de imágenes pudimos notar un total de 12,341 servicios de cuales 11.338 fueron dominica y 1,003 fueron de nacionalidad haitianas. En el caso de las hospitalizaciones se ingresó un total de 945 paciente de estos 875 fueron dominicanos, 70 de origen haitianos y 0 pacientes de otra nacionalidad. Pudimos notar un promedio estadías de 5 días con un porcentaje ocupacional de 84%.



RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- **Desempeño Área Administrativa y Financiera:**

El año 2024, nuestro centro de salud ha mostrado una evolución notable en cuanto a embellecimiento del centro, equipamiento, indicadores financieros y mejoras a la infraestructura. A continuación, se presenta un resumen detallado de los principales logros y actividades realizadas durante el segundo semestre del 2024:

a) Comparación de Ingresos Percibidos por períodos:

Enero-noviembre, 2023: Al cierre del mes de noviembre del 2023, se habían percibido ingresos por un monto total de **RD\$68,900,684.95**.

Enero-noviembre, 2024: Hasta la fecha, se han percibido ingresos por **RD\$69,673,528.55**. Sin embargo, estos ingresos fueron tomados a la fecha de corte del viernes 18 de noviembre del 2024. Considerando esta fecha de corte, nos queda un depósito pendiente por venta de servicios a Senasa (Subsidiado y Contributivo), el cuál debe rondar los **RD\$6.5 MM**, motivo por el cual los ingresos percibidos para el cierre noviembre del presente año se proyectan en **RD\$76,173,528.55** aproximadamente, superando por más de **RD\$6.5 MM**.

Por lo tanto, los ingresos percibidos para el cierre de noviembre del presente año se proyectan en **RD\$76,173,528.55**, superando por más de **RD\$6.5 MM** los ingresos percibidos a esta fecha comparativamente con el año pasado, reflejando un incremento proyectado de **10.56%**

El incremento porcentual se calcula con la siguiente fórmula:

Incremento porcentual =

$$\left(\frac{\text{Ingresos 2024 proyectados} - \text{Ingresos 2023}}{\text{Ingresos 2023}} \right) \times 100 =$$



$$\text{Incremento porcentual} = \left(\frac{\text{RD\$76,173,528.55} - \text{RD\$68,900,684.95}}{\text{RD\$68,900,684.95}} \right) \times 100 = \mathbf{10.56\%}$$

Cuentas por Pagar:

- **Noviembre 2023:** RD\$8,922,167.13
- **Cierre de Octubre 2024:** RD\$2,518,721.26

La disminución en las cuentas por pagar se puede calcular de la siguiente manera:

$$\text{Disminución porcentual} = \left(\frac{\text{RD\$8,922,167.13} - \text{RD\$2,518,721.26}}{\text{RD\$8,922,167.13}} \right) \times 100 = \mathbf{71.77\%}$$

Esto refleja una **reducción del 71.77%** en las cuentas por pagar desde noviembre 2023 al cierre de octubre, 2024, fecha el último cierre contable al momento de la elaboración de esta memoria.

Equipos de Respaldo Energético:

1. Mantenimiento de la Planta Eléctrica:

- ✓ Elaboración y seguimiento continuo al plan de mantenimiento de la planta eléctrica, con un mantenimiento preventivo semestral, con un costo estimado de **RD\$65,000.**

2. Instalación y Funcionamiento de UPS:

- ✓ Se ha realizado el mantenimiento preventivo y correctivo de los UPS de alto rendimiento en las áreas críticas: UCI, Tomografía, Rayos X, Laboratorio y Pabellón de Área Administrativa-Consultorios, con un costo superior a **RD\$200,000.**
- ✓ Hace apenas unos días, durante la segunda semana del mes de noviembre del año en curso, realizamos la reparación del UPS del tomógrafo, el cual tiene especificaciones superiores a los demás, y estuvo fuera de servicio durante 3



meses. Con ello se logró el restablecimiento del servicio de tomografía y se adjudicó a la compañía certificada en el país “Unitrade”, la cual proporcionó garantía, y fue adjudicada por un monto económico superior a **RD\$1,075,000.00**.

Nuevo Equipo Médico:

1. Recepción del Equipo Arco en C:

- ✓ Adquisición y recepción del equipo médico Arco en C vía donación por parte del Servicio Nacional de Salud (SNS), con un costo superior a **RD\$6,000,000**.

2. Reparación de dos ventiladores mecánicos IMT Medical Bellavista

- ✓ Con un presupuesto superior a RD\$1,053,000.00 la compañía certificada en estos equipos (Ventiladores Mecánicos IMT Medical Bellavista) fue adjudicada y están en proceso de reparación dos ventiladores mecánicos para fortalecer la calidad en la atención y la capacidad de respuesta oportuna en nuestra Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), serán recibidos ambos a finales del mes en curso (noviembre, 2024).

Infraestructura:

1. Embellecimiento de la pintura interior y exterior del centro. (**Presupuesto de más de RD\$450 mil, pintura y mano de obra de pintura incluida**)
2. Reparación de la cisterna. (**Presupuesto de RD\$230 mil pesos aproximadamente**)
3. Reparación de los portones de acceso vehicular. (**Presupuesto de RD\$105 mil pesos aproximadamente**)
4. Reemplazo de lonas asfálticas en la Unidad de Cuidados Intensivos. (**Presupuesto de RD\$234 mil pesos aproximadamente**)
5. Reemplazo de lonas asfálticas en el Área de Imágenes. (**Presupuesto de RD\$233 mil pesos aproximadamente**)



6. Acondicionamiento del área del comedor. **(Presupuesto de RD\$105 mil pesos aproximadamente, incluyendo mobiliarios, pintura y mano de obra de pintura)**
7. Construcción de la Unidad de Hemodiálisis y Pie Diabético. **(Presupuesto del nivel central, licitado por el SNS)**
8. Construcción del Edificio de Traumatología. **(Presupuesto del nivel central, licitado por el MIVED)**

Estos proyectos de infraestructura han sido esenciales para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y garantizar un entorno seguro y adecuado para nuestros pacientes y personal.

En resumen, durante el período presentado en la memoria institucional, nuestro centro de salud ha logrado avances muy notables en materia de estabilidad financiera y aspectos tangibles como el equipamiento y la infraestructura. En cuanto a la reducción de pasivos, mantenimiento de equipos e infraestructura, este año 2024, ha sido el de mayor impacto en durante el período de gestión 2020-2024, ya que hemos presentado mejoría inclusive a la producción de servicios, lo que ha repercutido positivamente en la captación de recursos financieros y así mismo en el fortalecimiento de nuestra liquidez, ya que a la fecha de disponen de más de RD\$13 MM de efectivo en bancos, siendo este nuestro mejor momento históricamente en la parte económica. Es importante continuar trabajando para optimizar nuestra operatividad, aspectos de control interno y mejorar la calidad de nuestros servicios.

- **Desempeño de los Recursos Humanos:**

De enero a junio 2024, total de empleados activos: 467 hemos tenido eventualidades relacionadas a cambios en la entrada (nuevos nombramientos) y salida (cancelaciones) de personal.

Tres (03) nuevos puestos creados:

01 Encargado de libre acceso a la información



01 Encargado planificación

01 Encargado de Activos Fijos

Nombrados por necesidad de personal (26):

02 Médicos Generales (auditores médicos)

01 Médico Psiquiatra

01 Médico radiólogo

02 Auxiliares de enfermería

01 Técnico de rayos x

05 Auxiliares de facturación y seguros

01 Auxiliar de atención al ciudadano

01 Recepcionista

01 Secretaria

07 Conserje

02 Lavanderas

01 Jardinero

01 Camillero

Ascensos (01):

- Médico epidemiólogo a Sub director

Ascensos internos (02):

- Médico General a Coordinador de Medicina general.
- Médico General a Gerente de Planta

Reclasificación de cargos (01):

- Farmacéutica a Encargada de Farmacia.

Traslados (02):

- Médico Ortopeda traumatólogo.
- Médico residente I de medicina interna.



Las creaciones y/o ascensos de nuevos puestos, se han realizados con el firme propósito de fortalecer los servicios de salud, las áreas administrativas y financieras de nuestra institución.

En el mes de Junio 2024: Tenemos un total de 467, activos laborando, en este total está contemplado los siguiente: Nuevos puestos dos: 03. Nombrados por necesidad de personal: 26, Ascensos: 01. Ascensos internos: 02. Reclasificación de cargos: 01. Traslados: 02.

De julio a noviembre 2024, total de empleados activos: 4813 hemos tenido eventualidades relacionadas a cambios en la entrada (nuevos nombramientos) y salida (cancelaciones) de personal.

Dos (02) nuevos puestos creados:

01 Encargado de Almacen y Suministro

01 Encargada de Atencion al Usuario

Nombrados por necesidad de personal (32):

02 Médicos Generales

01 Médico Geriatra

01 Médico Cirujano

01 Tecnico De Equipos

01 Digitador

01 Bionalista

04 Auxiliares de facturación y seguro

01 Encargada de Facturacion y Seguro

01 Secretaria

09 Conserje

01 Lavandera

01 Gestor de Redes

06 Camillero

01 Analista De Calidad en la Gestion

01 Chofer

Ascensos (02):



- Médico General a Medico epidemiologo
- Chofer a Tecnico de Rayos X

Reclasificación de cargos (02):

- Medico Internista a Medico Cardiológico
- Medico General a Medico Epidemiologo

Traslado (01):

- Medico Nefrologo

Las creaciones y/o ascensos de nuevos puestos, se han realizados con el firme propósito de fortalecer los servicios de salud, las áreas administrativas y financieras de nuestra institución.

En el mes de noviembre 2024: Tenemos un total de 481, activos laborando, en este total está contemplado los siguiente: Nuevos puestos: 02. Nombrados por necesidad de personal: 32 Ascensos: 02. Reclasificacion de cargos: 02. Traslados: 01.

Desempeño de la Tecnología

El Departamento de Tecnología del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert ha implementado importantes mejoras para optimizar la infraestructura tecnológica, mejorar la seguridad y agilizar los procesos operativos, beneficiando tanto a los pacientes como al personal del hospital.

Se gestionó la instalación y habilitación de red cableada para:

- Cubículos de enfermería
- Habitación de residentes
- Pabellón de administración
- Reemplazo y/o actualización de computadoras y/o componentes de las mismas, para diversas áreas del centro.

El departamento de tecnología realizó la instalación y configuración de los teléfonos de voz IP en todo el centro, adicional eso se realizó el cableado e incorporación de nuevos



switches (equipos de red), para aumentar la velocidad del internet y redistribuirlo según la demanda en las áreas.

Se realizó la instalación del suministro eléctrico ininterrumpido y mantenimiento del servidor principal.

a) Instalación de Equipos Tecnológicos para el Counter de Facturación

Se instalaron nuevos equipos (computadoras, impresoras y teléfonos) en el área de facturación, lo que facilita la atención al usuario y mejora la eficiencia en los procesos administrativos.

Beneficios:

- **Mayor Agilidad** en el proceso de facturación y en la atención a los pacientes.
- **Optimización de Recursos** al contar con equipos modernos.

b) Segmentación Lógica de la Red

Se realizó una segmentación lógica de la red, mejorando la seguridad y el rendimiento al separar los distintos servicios de la institución.

Beneficios:

- **Mayor Seguridad** al reducir los puntos vulnerables.
- **Mejor Rendimiento** en las conexiones y servicios internos.

c) Cableado de Red en la Oficina de Facturación

Se completó el cableado de red en la oficina de facturación, asegurando una conexión más estable y rápida.

Beneficios:

- **Conexión más Rápida** y confiable para el procesamiento de datos.
- **Eficiencia en los Procesos** administrativos.

d) Mejora de la Seguridad con Cámaras

Se restableció el acceso a las cámaras de seguridad, actualizando contraseñas y



habilitando acceso desde dirección y administración. Además, se instalaron nuevas cámaras en puntos clave.

Beneficios:

- **Monitoreo en Tiempo Real** para la Dirección y Administración.
- **Mayor Cobertura de Seguridad** en áreas sensibles.

e) Actualización de Impresoras

Se añadieron tres impresoras nuevas y se repararon 15 impresoras existentes, mejorando la capacidad de impresión en el hospital.

Beneficios:

- **Mayor Capacidad de Impresión** en áreas clave.
- **Reducción de Fallos** y optimización en el uso de equipos.

Conclusión

Las mejoras tecnológicas implementadas por el Departamento de Tecnología han optimizado la operación del hospital, mejorando la eficiencia de los servicios y reforzando la seguridad. Continuaremos trabajando en nuevas soluciones para garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones y servicios.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

En el año 2024 el sistema de planificación y desarrollo continuó dando fiel cumplimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) del Servicio Nacional de Salud (SNS), el Hospital Regional Ing. Luís L. Bogaert (HRILLB) ha obtenido buenos resultados en las evaluaciones arrojando un promedio de cumplimiento de un 92.33%, éstos evaluados por el Servicio Regional de Salud Cibao Occidental y el Servicio Nacional de Salud (SNS).



CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL 2024	
1ER TRIMESTRE	91%
2DO TRIMESTRE	92%
3ER TRIMESTRE	94%

Fuente: Informe POA SNS T1,T2,T3-2024

Mediante las evaluaciones y monitoreo del Servicio Nacional de Salud (SNS) el cual tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud. En el marco de reconocimiento al mejor desempeño hospitalario regional en el sistema de monitoreo, En un evento que reunió a más de 190 hospitales, 85 Centros Clínicos y Diagnósticos (CDX), 9 Servicios Regionales de Salud (SRS) y las Direcciones Centrales del Servicio Nacional de Salud (SNS), el Hospital Regional Ing. Luís L. Bogaert en el mes de septiembre fue galardonado con el segundo lugar en la categoría de “Mejor Desempeño Hospitalario Regional”. Este prestigioso reconocimiento destaca el esfuerzo continuo y la excelencia en la atención médica ofrecida por el centro a los pacientes de toda la región.

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 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 Regional Ing. Luís L. Bogaert actualmente ocupa la posición #2 en la categoría de Hospital Regional y #3 en el ranking general de hospitales de todo el país.

Por medio de la encuesta de satisfacción ciudadana, la cual es una herramienta que permite a los ciudadanos expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el hospital. Dichas encuestas son aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas



expectativas de los Ciudadanos, el Hospital Regional Ing. Luís L. Bogaert obtuvo un porcentaje del 99%.

Resultados de los Sistemas de Calidad

El Hospital Regional Ing. Luís L. Bogaert (HRILLB) ha ejecutado 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 Hospital Regional Ing. Luís L. Bogaert (HRILLB) obtuvo una puntuación de cumplimiento de un 97% en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual tiene comprometido los distintos servicios que ofrece el centro bajo los atributos de Amabilidad y Profesionalidad.

Desempeño del Área Comunicaciones

Introducción

En nuestro compromiso continuo por fortalecer la calidad de los servicios y mejorar la experiencia de los usuarios en el **Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert** de Mao, hemos implementado una serie de mejoras significativas en las áreas de redes, comunicaciones y orientación. Estas acciones tienen como objetivo optimizar tanto la interacción interna entre el personal como la atención brindada a nuestros pacientes y visitantes.

a) Nombramiento del Gestor de Redes y Comunicaciones

Con el objetivo de fortalecer la comunicación institucional y proyectar una imagen sólida y confiable, se ha nombrado a un **Gestor de Redes y Comunicaciones**. Este profesional tiene la misión de velar por el buen manejo de las redes sociales, la mejora de la imagen



institucional y su reputación, así como el manejo de crisis que puedan afectar la institucionalidad. Además, será responsable de la actualización del portal web y la implementación del manual de identidad institucional.

Beneficios:

- 1. Consolidación de la Imagen Institucional:** Refuerza la percepción positiva del hospital ante la comunidad y garantiza el cumplimiento de los estándares de identidad corporativa.
- 2. Gestión Efectiva de Crisis:** Permite una respuesta rápida y estratégica ante situaciones que puedan comprometer la reputación del hospital.
- 3. Comunicación Ágil y Moderna:** Mejora la interacción con usuarios externos a través de redes sociales actualizadas y contenido informativo de calidad.
- 4. Portal Web Funcional y Actualizado:** Ofrece información accesible y confiable a los usuarios, contribuyendo a la transparencia y a la eficiencia de los servicios.
- 5. Unificación de la Identidad Institucional:** Implementa de manera efectiva el manual de identidad, garantizando coherencia visual y comunicacional en todas las plataformas y materiales.

b) Instalación y Actualización de Señaléticas

Durante el 3er. trimestre del año, se completó la instalación de señaléticas en las áreas de **internamiento y emergencias**, además de la ruta de evacuación del centro. Con estas mejoras hemos avanzado de manera significativa en la implementación de la última versión vigente del Manual de Identidad, y se ha mejorado tanto la experiencia de los usuarios que acuden a solicitar nuestros servicios, así como de sus acompañantes y el personal asistencial y de apoyo y la seguridad de nuestro centro.



En el área de internamiento se enumeraron las habitaciones y se identificaron las camas por orden alfabético (A, B y C, en los casos que lo requiere), lo que permitirá al personal asistencial identificar de manera más clara a los pacientes hospitalizados en nuestro centro, y al personal de seguridad mantener un mayor control. Por otra parte, en el área de emergencias de igual manera se identificaron las áreas de observación y las camas por letras, con su debido orden alfabético, las áreas de trabajo, dígame estación de enfermería, estar de enfermería, servicios higiénicos (baños), áreas de servicios como cura, y trauma shock, entre otros.

Con la colocación de las señaléticas de la ruta de evacuación en un hospital regional mejora la seguridad al guiar a pacientes, visitantes y personal en situaciones de emergencia, reduce el pánico, facilita la accesibilidad, asegura el cumplimiento de normativas, optimiza los tiempos de evacuación y refuerza la preparación ante emergencias. Esto garantiza un entorno más seguro y preparado ante situaciones de catástrofes. También se señalaron algunas áreas comunes como depósitos de archivos, depósitos de limpieza, cuarto eléctrico, cuarto de data, etc.

Para implementar estas mejoras, en octubre se ejecutó un presupuesto de **RD\$378,449.91**, adjudicando el proceso de contratación al proveedor **Estandarte**, quien se encargó de llevar a cabo la instalación. El cuerpo técnico del proveedor estuvo trabajando en nuestro hospital durante tres (3) días, específicamente el miércoles 23, jueves 24 y viernes 25 de octubre del año en curso. En lo adelante, estaremos trabajando para el último trimestre del año con las áreas siguientes: UCI y Cirugía, las cuales figuran actualmente como las principales áreas pendientes de actualización para concluir con el proceso de señalización interna.



Para el año próximo (2025), estaremos trabajando con la señalización del exterior, en vista de que se prevee la inauguración de las Unidades de Hemodiálisis y Pié Diabético, las cuales son obras civiles que se encuentran bien avanzadas, en fase de ejecución.

En una nueva etapa de mejoras, se completó la actualización e instalación de señaléticas en áreas clave del hospital, incluyendo internamiento, emergencias y triaje. Estas acciones están diseñadas para mejorar la orientación y accesibilidad dentro de las instalaciones, tanto para los pacientes como para el personal.

Beneficios:

- 1. Orientación Precisa:** Las señaléticas claras y visibles facilitan la navegación de los pacientes y visitantes, reduciendo confusiones.
- 2. Acceso Rápido a Servicios Críticos:** La identificación de áreas esenciales como emergencias y triaje agiliza la atención en situaciones críticas.
- 3. Flujo Eficiente de Trabajo:** Mejora la organización interna del hospital, optimizando los tiempos y la colaboración entre departamentos.

c) Implementación del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311:

Con el objetivo de fortalecer la transparencia y mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, se ha implementado el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311**. Este sistema permite a los usuarios presentar quejas, denuncias, reclamos y sugerencias de manera directa, sencilla y anónima, tanto a través de una línea telefónica como a través de una plataforma, contribuyendo al desarrollo de una gestión más receptiva y eficiente.

Beneficios:

- 1. Transparencia en la Gestión:** Promueve la rendición de cuentas y fortalece la confianza de los usuarios en la institución.



2. Mejora en la Atención al Ciudadano: Facilita la respuesta oportuna a las inquietudes y necesidades de la comunidad.

3. Participación Activa de los Usuarios: Empodera a los ciudadanos para contribuir al mejoramiento continuo de los servicios.

Conclusión

Estas iniciativas representan un avance significativo en la modernización del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert de Mao, alineándose con nuestro objetivo de ofrecer servicios de calidad y accesibles a toda la región. El nombramiento del Gestor de Redes y Comunicaciones, la instalación de señaléticas en áreas estratégicas y la implementación del sistema 311 son ejemplos claros de cómo estamos transformando nuestro centro para el beneficio de nuestros pacientes y personal.

Seguiremos trabajando en nuevas etapas y proyectos para garantizar que nuestras instalaciones y servicios estén siempre a la altura de las necesidades de nuestra comunidad.

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Nivel de la satisfacción con el servicio

Dentro de los resultados de satisfacción de los usuarios con el servicio, observamos que según lo acordado en nuestra carta compromiso al ciudadano debemos de cumplir con lo siguiente:

Servicio	Atributo	Compromiso
Consulta Externa	Amabilidad	90%
Laboratorio	Amabilidad	90%
Laboratorio	Profesionalidad	90%



Los datos alcanzados durante este periodo son los siguientes:

CONSOLIDADO MENSUAL 2024

CONSOLIDADO MENSUAL 2024

Mes	Compromiso	Consulta Externa - Amabilidad	Laboratorio - Amabilidad	Laboratorio - Profesionalidad	Hospitalización - Profesionalidad	Emergencia - Profesionalidad
Enero	90%	97.5%	99.4%	99.4%	98.5%	98.1%
Febrero	90%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Marzo	90%	98.6%	98.7%	98.7%	98.0%	97.3%
Abril	90%	99.3%	98.1%	98.7%	100.0%	100.0%
Mayo	90%	99.3%	100.0%	100.0%	100.0%	99.2%
Junio	90%	98.6%	100.0%	100.0%	100.0%	98.5%
Julio	90%	98.8%	99.5%	100.0%	100.0%	99.5%
Agosto	90%	100.0%	99.4%	100.0%	100.0%	99.4%
Septiembre	90%	95.8%	99.3%	99.3%	100.0%	100.0%
Octubre	90%	100.0%	100.0%	99.5%	98.4%	98.9%
Noviembre	90%					
Diciembre	90%					

En este sentido, observamos como nuestro centro de salud ha cumplido lo comprometido en nuestra carta compromiso al ciudadano, durante el periodo Enero-Octubre del año 2024.

El índice general de satisfacción es de un 99.6 %.

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante este periodo se recibieron un total de 572 felicitaciones, quejas y sugerencias de las cuales 426 fueron felicitaciones, 101 fueron quejas y 19 fueron sugerencias y 20 reclamos. Los usuarios que dejan un medio de comunicación son contactados y se les envía comunicado informándole sobre el medio de subsanación de las quejas y sugerencias, en un periodo no mayor a 15 días.

