



HOSPITAL REGIONAL
ING. LUIS L. BOGAERT



TABLA DE CONTENIDOS

Informe 2024

RESULTADOS MISIONALES	3
MISIÓN	
VISIÓN	3
VALORES	4
NUEVOS SERVICIOS INCLUIDOS	4
DATOS ESTADÍSTICOS	4
RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	6
DESEMPEÑO DE ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS	7
DESEMPEÑO DE LAS TECNOLOGÍAS	9
DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	10
DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES	10
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	12
NIVEL DE SATISFACIÓN CON EL SERVICIO	12
RESULTADOS DE SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	13



CONTENIDO MEMORIA

Informe Enero-Junio 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 INCLUIDOS

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.

Consultas especializadas de psiquiatría los días martes y miércoles y servicios por llamada todos los días y la adquisición del Arco en C para apoyar los procesos quirúrgicos en las áreas de cirugía general, ortopedia, neurocirugía y cardiología.

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.



RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- **Desempeño Área Administrativa y Financiera:**

Durante los años 2023 y 2024, nuestro centro de salud ha mostrado una evolución notable en diversos aspectos financieros y de infraestructura. A continuación, se presenta un resumen detallado de los principales logros y actividades realizadas durante el primer semestre del 2024:

a) Comparación de Ingresos Percibidos por períodos:

Enero-Junio 2023: Se percibieron ingresos por un monto total de **RD\$32,020,881.08**

Enero-Junio 2024: Hasta la fecha, se han percibido ingresos por **RD\$28,365,923.65**. Sin embargo estos ingresos fueron tomados a la fecha de corte del viernes 7 de junio del 2024, mientras que en el 2023 se consideraron los depósitos al cierre del mes de junio. Considerando estas fechas de corte, nos queda un depósito pendiente por venta de servicios a Senasa, el cuál debe rondar los **RD\$6 MM**, motivo por el cual los ingresos percibidos para el cierre del primer semestre del presente año rondaban los **RD\$34,365,923.65**, superando por más de **RD\$2 MM** los ingresos percibidos para la primera parte del año pasado, reflejando una proyección de un incremento estimado de **7.33%**.

Cuentas por Pagar:

- **Septiembre 2023:** RD\$12,477,310.23
- **Cierre de Mayo 2024:** RD\$10,692,005.74

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

$$\text{Disminución porcentual} = \left(\frac{\text{RD\$12,477,310.23} - \text{RD\$10,692,005.74}}{\text{RD\$12,477,310.23}} \right) \times 100 = \mathbf{14.30\%}$$



Esto refleja una **reducción del 14.30%** en las cuentas por pagar de septiembre de 2023 a mayo de 2024. Tomamos como referencia septiembre del 2023 ya que fue la fecha de la última actividad de rendición de cuentas en nuestro centro hospitalario.

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\$50,000 a 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.**

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.**

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 analizado, nuestro centro de salud ha logrado importantes avances en términos de reducción de pasivos, mantenimiento de equipos y de infraestructura, siendo este primer semestre del 2024 el de mayor impacto en los aspectos referidos de los últimos años, también los ingresos han mostrado un ligero incremento el año en curso, aunque es importante continuar fortaleciendo las prácticas de captura de ingresos ya que es imprescindible para hacer una gestión operativa sostenible. Continuaremos trabajando para optimizar nuestros recursos 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.

Desempeño de la Tecnología

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.



Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

- En relación al departamento de planificación y desarrollo, realizamos fiel cumplimiento de las actividades del mismo durante este periodo Enero-Junio 2024, y observamos los siguientes resultados en cuanto a la evaluación brindada por el SNS al mismo durante el primer y segundo trimestre del año:
 - 1- La actualización y creación de los comités hospitalarios
 - 2- El cumplimiento de las actividades del plan operativo anual POA 2024. Donde en el primer trimestre de este año 2024 obtuvimos un 92% en el monitoreo realizado por el servicio nacional de salud.
 - 3- Seguimiento a los indicadores del SISMAP salud, donde actualmente ocupamos la posición 1 en la categoría de Hospital Regional y en 3er Lugar en el Ranking general de hospitales de todo el país.

Desempeño del Área Comunicaciones

Introducción

En un esfuerzo continuo por mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios en el Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert de Mao, se han implementado varias mejoras significativas en el área de comunicaciones. Estas mejoras están destinadas a optimizar tanto la comunicación interna entre los departamentos como la interacción con los usuarios externos.

a) Adquisición e Instalación de Extensiones Telefónicas

Uno de los avances más notables ha sido la adquisición e instalación de teléfonos para extensiones telefónicas en diversos departamentos del hospital. Esta medida tiene como objetivo principal fortalecer la comunicación interna y externa, facilitando la coordinación y respuesta rápida entre los diferentes servicios del hospital.



Beneficios:

1. Mejora en la Comunicación Interna: Permite una comunicación más fluida y rápida entre los departamentos, mejorando la eficiencia operativa y la coordinación de los servicios médicos y administrativos.

2. Facilidad de Acceso para Usuarios Externos: Los usuarios pueden comunicarse de manera más directa con los diferentes departamentos, lo que reduce los tiempos de espera y mejora la satisfacción del paciente.

b) Confección e Instalación de Señaléticas

En marzo del presente año, se ha llevado a cabo la primera fase de confección e instalación de señaléticas en el hospital. Este proyecto se centró en la identificación clara y visible de varias áreas esenciales, muy concurridas como archivo, atención al usuario, área administrativa y área de imágenes.

Tenemos previsto iniciar la segunda fase en el transcurso del mes de junio e inicios de julio, para señalar áreas como emergencias, triaje, trauma shock y todo el pabellón de internamiento (hospitalización).

Beneficios:

1. Orientación y Accesibilidad: Las nuevas señaléticas facilitan la orientación de pacientes y visitantes dentro del hospital, ayudándolos a encontrar rápidamente las áreas que necesitan visitar.

2. Mejora en la Atención al Usuario: Con áreas claramente identificadas, los pacientes pueden acceder más fácilmente a los servicios de atención al usuario, reduciendo la confusión y mejorando la experiencia general.



3. Organización Interna: El personal del hospital también se beneficia de una mejor organización espacial, lo que facilita el flujo de trabajo y la colaboración entre diferentes áreas.

Conclusión

Estas mejoras en el área de comunicaciones representan un paso significativo hacia la modernización y eficiencia del **Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert de Mao**. La instalación de teléfonos para extensiones telefónicas y la implementación de señaléticas no solo optimizan la operación diaria del hospital, sino que también mejoran la experiencia y satisfacción de los pacientes y visitantes. Continuaremos trabajando en futuras fases para seguir fortaleciendo nuestra infraestructura de comunicaciones y servicios.

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%	97.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Julio	90%					
Agosto	90%					
Septiembre	90%					
Octubre	90%					
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-Junio del año 2024.

El índice general de satisfacción es de un 99.5 %.

- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante este periodo se recibieron un total de 322 felicitaciones, quejas y sugerencias de las cuales 234 fueron felicitaciones, 57 fueron quejas y 12 fueron sugerencias y 13 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.

