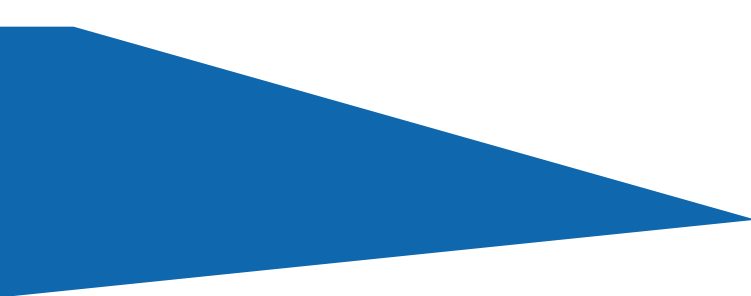




2018

MEMORIAS INSTITUCIONALES





Presentado A: Consejo de Directores ARS SEMMA
Consejo Administración HDSSD
Talento Humano del HDSSD
Público General a través de la Oficina Acceso
Información-OAI-

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------------------|----|
| Palabras de la Directora-----> | 4 |
| Año de la transformación-----> | 6 |
| Informaciones Generales-----> | 7 |
| Consejo Administrativo-----> | 8 |
| Filosofía institucional-----> | 9 |
| Organigrama institucional -----> | 10 |
| Objetivos Estratégicos -----> | 11 |

Resultados de la Gestión Año 2018

| | |
|---|-----------|
| Una Gestión de Grandes logros -----> | 12 |
| Gestión del Talento Humano-----> | 14 |
| ○ Reclutamiento-----> | 16 |
| ○ Acuerdos de pasantías-----> | 18 |
| ○ Capacitación y educación continua-----> | 19 |
| ○ Actividades recreativas -----> | 21 |
| Satisfacción del Usuario-----> | 22 |
| Una apuesta a la calidad de los servicios-----> | 25 |
| Producción Hospitalaria-----> | 27 |
| ○ Asistencia Médica-----> | 30 |
| ○ Perfil población atendida-----> | 31 |
| ○ Equipos médicos adquiridos-----> | 32 |
| Gestión administrativa y financiera-----> | 34 |
| ○ Ingresos-----> | 35 |
| ○ Costos y gastos operacionales-----> | 36 |
| ○ Indicadores financieros -----> | 37 |
| Responsabilidad social -----> | 41 |
| Infraestructura-----> | 43 |



Palabras de la Directora

Dra. Carmen Adames

Dando cumplimiento al reglamento 434-07 sobre los Centros Especializados de Salud, que instruye a que los hospitales hagan una rendición de cuenta anual, donde se dé a conocer a las autoridades competentes, a los usuarios y a la población general, las actividades de mayor trascendencia y la relación ingresos-gastos en el marco de la transparencia en el manejo de los fondos públicos, presentamos un resumen de los resultados alcanzados durante el periodo 2018.

El HDSSD es un hospital general de tercer nivel de atención, que surge como una conquista gremial de la Asociación Dominicana de Profesores -ADP- y brinda sus servicios fundamentalmente a los maestros, maestras y sus dependientes, afiliados a la ARS SEMMA, ya que el artículo 167 de la ley 87-01 que crea el sistema dominicano de Seguridad Social, prohíbe la integración vertical, pero hace una excepción con aquellas aseguradoras que antes de promulgarse la ley, tenían establecimientos de salud.

En el transcurso de sus 22 años funcionando como Hospital de los Maestros, hemos tenido muchas modalidades de financiamiento, desde pago per cápita, que es una cantidad pagada por cada usuario asignado para ser atendido en el hospital, subvención fija, que es un monto fijo asignado para que el hospital cubra sus operaciones, hasta la modalidad que se ha introducido a partir de septiembre del 2018, que es la venta de servicios de salud a la ARS SEMMA.

Esta modalidad cambió con la aprobación de la resolución 117-17 del Consejo de Directores de la ARS SEMMA, que ordena la descentralización de los hospitales, sin lugar a dudas este es el hecho más trascendente durante el 2018, pasar de recibir un monto fijo a iniciar proceso de facturación-reclamación-pagos de servicios tal y como se establece en el mercado de la salud actualmente.

Este cambio implicó además que solo las actividades de prevención y promoción tienen una asignación fija y los recursos recibidos por concepto de ventas de servicios, cuando no alcancen el monto fijado, debemos registrar como una cuenta por pagar a la ARS SEMMA.

Por todas las limitaciones en el área de tecnología, los nuevos procedimientos, la resistencia al cambio y la modalidad para acceder a los servicios, la gerencia del hospital y todos los empleados han trabajado intensamente durante esta etapa, para crear las condiciones y responder a las nuevas exigencias de la ARS SEMMA.

Sin lugar a duda es la oportunidad de hacer una gestión más transparente, de producir más servicios para garantizar la estabilidad financiera y en un futuro no lejano poder vender otros servicios a otras ARS, siempre y cuando el Consejo de Directores este de acuerdo.

En relación a la estructura organizativa, y de acuerdo a lo requerido por las normas que regulan el funcionamiento de los establecimientos de salud contamos con:

- Plan estratégico institucional, con nuevas definiciones corporativas y organigrama funcional.
- Plan operativo Anual
- Manual de Organización
- Manual de Bioseguridad
- Manual de procedimientos
- Manual de procesos generales
- Manual de inducción
- Cartera de servicios actualizada y aprobada por el Ministerio de Salud Pública.
- Costeo de los servicios

Los aspectos tecnológicos han sido un obstáculo para avanzar en algunos procesos, que para la fecha debíamos exhibir algunos resultados, porque es innegable que la tecnología hoy día es imprescindible tanto para los procesos administrativos- financieros como para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Las debilidades nuestras en este renglón data de muchos años por lo que su resolución ha tenido que ser lenta y gradual, dificultades con la red no estandarizada, sistemas de información independientes no integrados, gestión hospitalaria realizada en un sistema obsoleto llamado cobol, con una seguridad rudimentaria, y duplicidad de datos, durante el 2018, trabajaron tanto los técnicos internos como los de la ARS en resolver todas estas situaciones antes planteadas, hasta que a finales del periodo se asumió la compra del software que integra lo administrativo financiero con la gestión hospitalaria y que fue desarrollado e implementado exitosamente en el Hospital Docente Semma Santiago

En 2018 y a través de la gestión de la ARS SEMMA se solicitó una subvención económica fija para el hospital de RD\$10. 000.000 al estado dominicano, pero a la fecha de este informe no hemos obtenido respuesta. Además tanto por gestiones de la ADP, como por la ARS SEMMA se solicitó la reconstrucción del hospital, al cierre del año se había hecho el levantamiento para la elaboración de los planos y el presupuesto por parte de la OISOE

2018

Año de la Transformación

El 2018 se definió como el periodo de transformación del HDSSD, donde de cara a la nueva modalidad de financiamiento, nos adecuamos en cuanto a procesos, tecnología, capacitaciones al talento humano etc.

Las memorias 2018 tienen un contenido primordialmente de las actividades que realizamos teniendo como ejes estratégicos:

1. *Concluir el diseño de la estructura organizativa*
2. *Mejorar los aspectos tecnológico.*
3. *Mejorar infraestructura y hotelería*

En el periodo siguiente, si logramos ejecutar las acciones planteadas en el POA 2019, la reestructuración de la planta física, el equipamiento médico y el subsidio solicitado al gobierno, tendremos un establecimiento de salud como el que aspiramos, Humanizado, con calidad y amigable con el medio ambiente.

Porque valoramos vidas que enseñan!



Directora General

INFORMACIONES GENERALES

El Hospital Docente Semma Santo Domingo es un hospital general de tercer nivel de atención, que brinda sus servicios fundamentalmente a los maestros, maestras y sus dependientes, afiliados a la ARS SEMMA, ya que el artículo 167 de la ley 87-01 que crea el sistema dominicano de Seguridad Social, prohíbe la integración vertical, pero hace una excepción con aquellas aseguradoras que antes de promulgarse la ley, tenían establecimientos de salud.

Nombre: Hospital Docente SEMMA Santo Domingo

Siglas: HDSSD

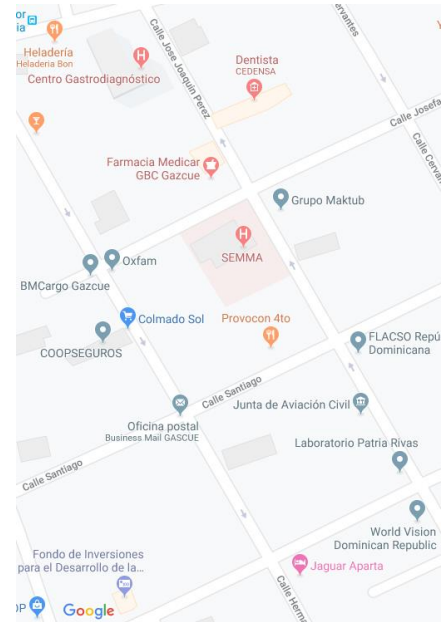
Dirección: Calle José Joaquín Pérez Esq. Josefa Perdomo, Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: 809-686-1503

RNC: 4-30-23940-2.

Base Legal: Constitución de la Republica Dominicana 2015, Ley General de Salud (42- 01), Ley 87-01 que crea el Sistema de Seguridad Social y Ley 123-15 de Separación de Funciones, Reglamento de los Centros Especializados de Salud de las Redes Públicas, Ley 41-08 de Función Pública, Política Nacional de Calidad en Salud, Nuevo Modelo de Atención en Salud y cada una de las leyes que regulan los procesos administrativos y financieros.

Naturaleza: Centro Especializado de Atención en Salud para maestros y Familiares



Hospital Docente Semma Santo Domingo



@HospitalSemmasD



<https://hospitalsemmasd.gob.do/>

CONSEJO ADMINISTRATIVO HDSSD

❖ **Lic. Wilquin Ferreras**
ADP

❖ **Lic. Yadira Duval**
ADP

❖ **Dr. Manuel Méndez**
ARS SEMMA

❖ **Dra. Luisa Ovando**
Alcaldía DN

❖ **Dra. Sonia Feliz**
Representante de los Médicos

❖ **Lic. María Magdalena Gómez**
Representante enfermeras

❖ **Sra. Rosa Ramírez Luciano**
Representante de los usuarios

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión

“Somos una reconocida prestadora de servicios de salud del sector magisterial, que proporciona atención médica integral, humanizada y de calidad, garantizando el equilibrio financiero, la formación del talento humano y el compromiso con el medio ambiente, para la satisfacción de los usuarios”

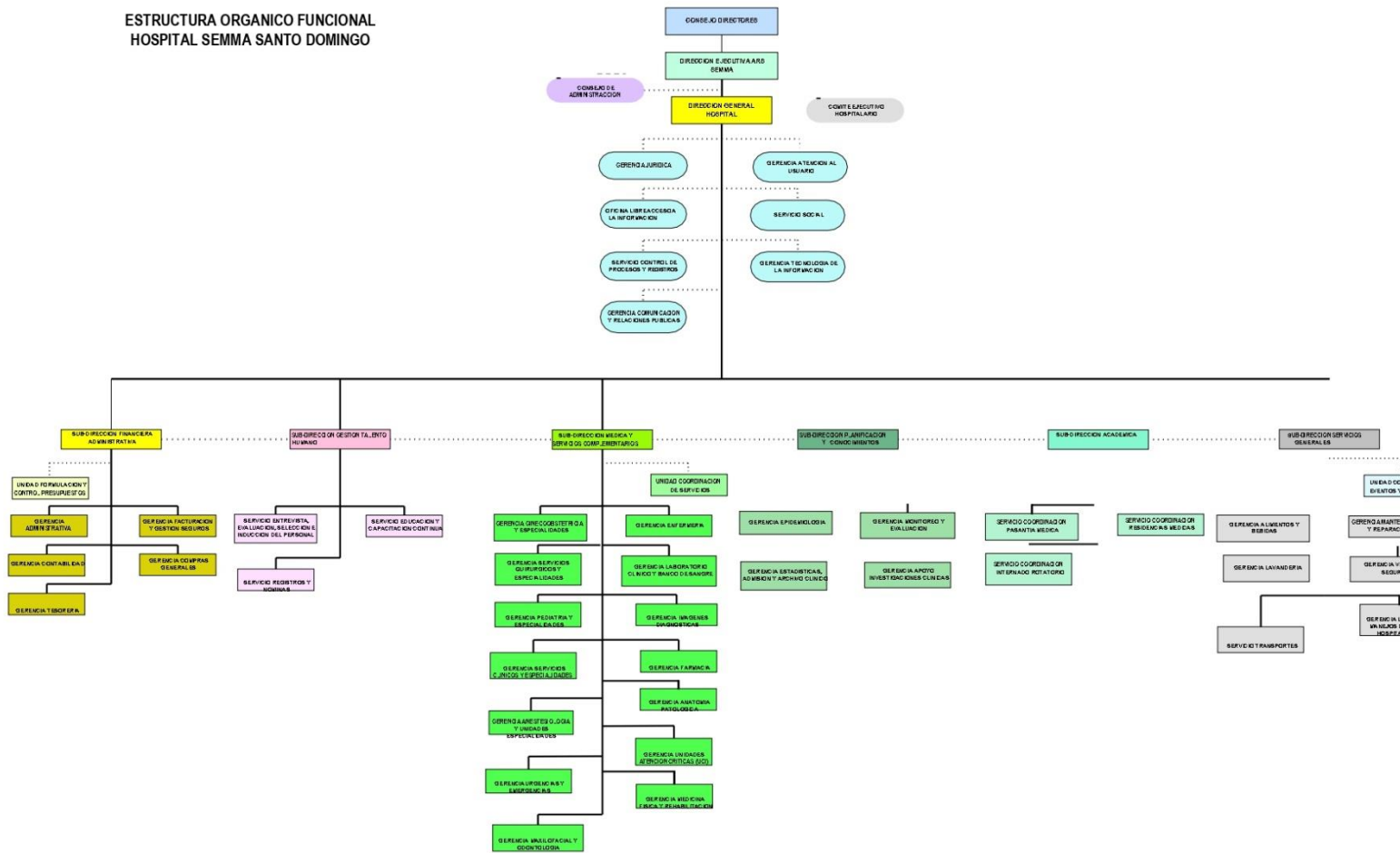
Visión

“Ser reconocida como una institución modelo de excelencia en la prestación de servicios de salud, que garantice la fidelización de nuestros usuarios, apoyados de forma sostenible en los resultados financieros y el uso eficiente de las tecnologías”

Valores
Ética
Calidad
Eficiencia
Transparencia
Equidad
Innovación
Solidaridad
Compromiso
Responsabilidad social

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL
HOSPITAL SEMMA SANTO DOMINGO



Objetivos Estratégicos

- ❖ Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.
- ❖ Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios, en base a satisfacer sus expectativas y necesidades.
- ❖ Definir y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de informaciones y la planificación con datos de calidad y oportunos.
- ❖ Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.
- ❖ Realizar un adecuado control y uso de los recursos apegado a las normativas establecidas por los organismos competentes, sustentados en supervisión adecuada y continua.
- ❖ Mantener un alto nivel de credibilidad del hospital en sus usuarios y sociedad, en base a los resultados logrados en la mejoría de la salud.



ESCRÍBENOS AL WHATSAPP



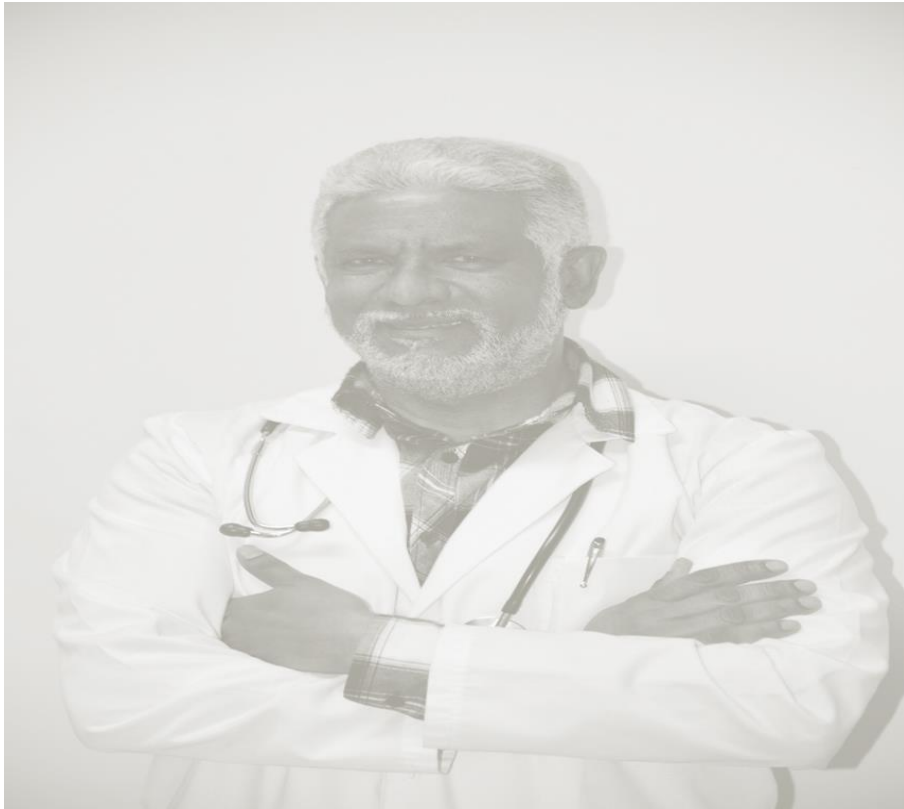
809 - 284 - 8796



Una gestión de grandes logros

Un resumen de las principales metas cumplidas durante el año 2018

- ❖ **Apertura de 2 unidades diagnóstica:** Reaperturamos la unidad de rayos x, con reveladora digital CR, para garantizar calidad diagnóstica y confort de los usuarios. También la unidad Cardiodiagnóstica, donde integramos todos los estudios cardiodiagnósticos en un mismo espacio e integramos un servicio nuevo, la unidad de prueba de esfuerzo o ergometría
- ❖ **Equipamiento Oficina Acceso a la Información –OAI-** Para dar cumplimiento a la ley 200-04 y el decreto No. 130-05 sobre acceso a la información el HDSSD, instaló y equipó dos espacios que sirven de oficinas para que los usuarios puedan buscar las informaciones sobre la gestión hospitalarias en aspectos administrativos y financieros, cumpliendo con los estándares establecidos y con el acompañamiento de la DIGEIG. Durante el 2018 se creó en la página web la sección transparencia, presentando los datos que exigen las normativas, hasta el mes de julio del 2018 alcanzamos la puntuación de 93.
- ❖ **Atención al Usuario:** La gestión del HDSSD está centrada en el usuario, para poder brindar un servicio humanizado, durante el 2018, abrimos un nuevo módulo de atención para los usuarios en el cual se brindara información y asistencia, ubicado en la entrada principal del hospital. Colaboradores del área fueron capacitados en el lenguaje de señas para ir disminuyendo barreras con las personas con discapacidad.
- ❖ **Punto Informativo DIDA:** Para mantener a nuestros usuarios informados sobre la seguridad social así como poder responder a sus inquietudes y demandas mantuvimos el punto informativo de la DIDA, ubicado en el área de consulta del tercer nivel.
- ❖ **Citas por WhatsApp:** Para evitar las molestias con el congestionamiento de las líneas telefónicas y los traslados al hospital implementamos esta herramienta donde desde cualquier ubicación el usuario puede hacer sus citas.
- ❖ **Entrega de resultados vía correo electrónico:** Incorporamos la entrega de resultados de pruebas de laboratorio vía e-mail a solicitud del usuario.
- ❖ **Donaciones recibidas:** recibimos una donación de medicamentos e insumos de la Dirección de Aduanas, una de la organización International Medical Equipment Collaborative –IMEC- consistió en 30 camas hospitalarias, sillones, ropa médica, nevera para vacuna entre otros insumos.
- ❖ **Adquisición de software Nimbo:** Para completar la adecuación del área de tecnología se adquirió una herramienta integral administrativa-gestión hospitalaria aunque el desarrollo e implantación será en el próximo periodo.
- ❖ **Licencia de Habilitación por 2 años:** El ministerio de salud, nos otorgó la licencia de habilitación por 2 años y aprobó cartera de servicios ampliada.

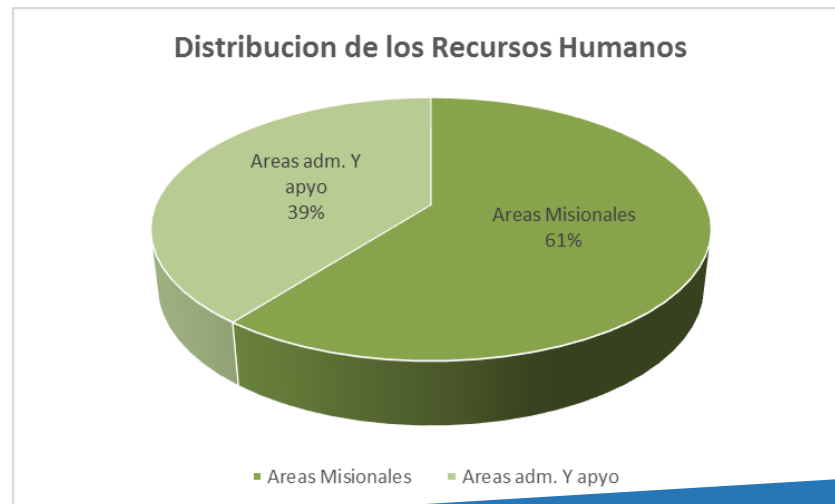


Gestión del Talento Humano

Se ha dicho y con sobrada razón que la pieza angular de las instituciones son sus Recursos Humanos, el HDSSD en su nueva estructura orgánica convierte en subdirección a la estructura responsable de planificar, formular y aplicar las políticas establecidas en el marco de la ley 41-08 y sus normas complementarias para que el HDSSD, logre gestionar con eficiencia a nuestros recursos humanos, que los mismos estén en consonancia con los objetivos estratégicos institucionales, que se comprometan con el logro de los mismos y que en el HDSSD, puedan potenciar todo su talento a través de facilidades otorgadas para que aumenten su competencia, tanto para el personal de salud, como para el administrativo.

En tal sentido presentamos cuales fueron las principales actividades realizadas durante el 2018 en cuanto a reclutamiento, capacitaciones y actividades diversas que involucran al personal del HDSSD.

Recursos humanos del HDSSD está compuesto de la siguiente manera:



Número total de empleados: 613

En las áreas misionales (médicos, enfermeras, para médicos, laboratorios etc) tenemos 371 para un 61% y 242 corresponden a las áreas administrativas y de apoyo, para un 39%.

La nómina asciende a un monto de RD\$ 15, 710,214.43

(incluye pensionado, empleados nominales, contratados e incentivos a seguridad).

Reclutamiento y selección de personal

Durante el año del 2018 fueron realizados sesenta y dos (62) nombramientos, con el objetivo de cubrir las vacantes que se produjeron en la institución. Como parte del proceso de reclutamiento, a los candidatos se les aplicaron pruebas psicométricas y evaluaciones técnicas, además, de ser sometidos a entrevistas con los encargados de las áreas donde se había producido la vacante.

El proceso de reclutamiento finalizó con la verificación de las competencias de cada candidato respecto a la posición para el cual se estaba evaluando y selección de los candidatos más idóneos para el puesto de referencia.

Cuadro representativo de nombramientos probatorios realizados en el HDSSD durante el periodo Enero – diciembre, 2018

| Departamento | Cargo | Área | Total empleados | Tipo nombramiento |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------|-----------------|-------------------|
| Sub dirección Medica | Coordinador | Médica | 1 | Nominal |
| Auditoria Medica | Auditor Medico | Médica | 1 | Nominal |
| | Asistente Depto. Auditoria Medica | Médica | 1 | Nominal |
| Servicio Cardiología | Eco grafista | Médica | 1 | Nominal |
| | Medico Cardiólogo | Médica | 2 | Nominal |
| Servicio Dermatología | Medico Dermatólogo | Médica | 1 | Nominal |
| Diagnósticos por imágenes | Sonografista | Médica | 2 | Nominal |
| | Radióloga | Médica | 1 | Nominal |
| | Técnico rayos X | Médica | 1 | Nominal |
| Servicio Oftalmología | Medico Oftalmólogo | Médica | 2 | Nominal |
| Servicio Otorrinolaringología | Medico Otorrinolaringólogo | Médica | 2 | Nominal |
| Servicios emergencia | Medico emergencia | Medica | 2 | Nominal |
| | Paramédico | Medica | 1 | Nominal |
| Gerencia Enfermería | Gerente enfermería | Médica | 1 | Nominal |
| | Auxiliares | Médica | 4 | Nominal |

| | | | | |
|--|--|----------------|---|---------|
| | Enfermería | | | |
| Gerencia Atención al usuario | Auxiliares atención al usuario | Médica | 7 | Nominal |
| Servicio de archivo clínico | Auxiliar de archivo | Médica | 1 | Nominal |
| Gerencia Comunicación y relaciones publicas | Gerente | General | 1 | Nominal |
| Subdirección financiera administrativa | Subdirector | Administrativa | 1 | Nominal |
| Control procesos y registros | Coordinador | Administrativo | 1 | Nominal |
| | Auxiliar | Administrativo | 1 | Nominal |
| Gerencia facturación | Gerente facturación | Administrativo | 1 | Nominal |
| | Auxiliares facturación | Administrativo | 4 | Nominal |
| Activos fijos e inventario | Coordinador | Administrativo | 1 | Nominal |
| Gerencia tesorería | Cajero | Administrativo | 1 | Nominal |
| Almacén | Auxiliar Almacén | Administrativo | 1 | Nominal |
| Gerencia Mantenimiento | Auxiliares Mantenimiento | Administrativo | 3 | Nominal |
| Gerencia Limpieza y eliminación desechos solidos | Auxiliares Limpieza y eliminación desechos solidos | Administrativo | 9 | Nominal |
| Gerencia alimentación | Auxiliar de alimentación | Administrativo | 9 | Nominal |
| Gerencia Servicios Generales | Chofer | Administrativo | 1 | Nominal |

Al analizar el reclutamiento realizado en el periodo enero – diciembre, 2018, se puede observar que el mes de Noviembre, fue el mes que se reclutó mayor cantidad de personal (12) Mientras que el mes de octubre, ocupa el segundo lugar (10), y el mes de julio (8), respectivamente, esto se debe a que la nueva modalidad de financiamiento requirió de personal en el área de facturación y al movimiento de entrada y salida que se da en las áreas misionales en todos los establecimientos de salud, así como a la ampliación de la cartera de servicios.

Concursos realizados

Durante este periodo se realizó un concurso interno, que a continuación describimos:

Puesto: Analista de Planificación

Dependencia: Subdirección de planificación y conocimiento.

Tipo Concurso: Interno

Vacante: Creación

Fecha concurso: **Julio 2018**

Numero participantes: 6

Resultados: No adjudicado, los participantes no calificaron con las competencias requeridas.

Acuerdos de Pasantía

La realización de las pasantías en el Hospital tiene por objetivo brindar la posibilidad a estudiantes de bachiller de politécnicos y docentes de grado de universidades, la obtención de formación práctica en el campo de la salud y a nivel administrativo como complemento de la formación académica recibida en su institución educativa.

El HDSSD tiene convenios formales con las instituciones educativas: Universidad Autónoma de Santo Domingo, UASD, Universidad Eugenio María de Hostos, Universidad Nacional Evangélica, Universidad Católica Madre y Maestra, Instituto Superior Técnico Superior Comunitario, Politécnicos Ave María, Instituto Tecnológico Fabio Amable Mota, Marcos Evangelista Adon, Liceo Técnico Parroquial San Pablo Apóstol y Politécnico Madre Laura, Liceo Técnico Parroquial Domingo Fe y Alegría, Instituto Tecnológico Profesor Simón Orozco, entre otras instituciones educativas que están en proceso de convenio.

Los campos de estudios prácticos de pasantías más solicitados son en el área de Enfermería, Laboratorio Clínico, Psicología Clínica, Administración, Contabilidad y Psicología Industrial.

Para el periodo 2018 realizaron pasantías 11 estudiantes como se observa en el siguiente cuadro:

| Institución | Numero Pasantes | Departamento |
|---|-----------------|------------------------|
| Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) Coordinación Académica | 3 | Alimentación |
| Liceo Experimental O&M | 1 | Facturación |
| Universidad Autónoma De Santo Domingo (UASD) | 2 | Psicología clínica |
| Instituto Tecnológico Profesor Simón Orozco | 5 | Gerencia Mantenimiento |
| | | |

Capacitación y educación continúa

El 100% de los Recursos Humanos del HDSSD, pueden optar por las diferentes ofertas de capacitación que gestiona la subdirección de talento humano, además de los permisos para completar sus estudios, congresos de actualización la parte médica (2 por año) de acuerdo al plan de capacitación anual y a las necesidades identificadas por las sub-direcciones y servicios con un enfoque estratégico.

Memoria Institucional 2018

Las capacitaciones realizadas durante el 2018 fueron en total 15 impactando así unos 340 colaboradores como se describe en el siguiente cuadro:

| INSTITUCION | CURSO | TOTAL COLABORADORES CAPACITADOS |
|-------------------------------------|--|---------------------------------|
| INFOTEP | Excel Básico | 80 |
| | Excel Intermedio | 48 |
| ITSC | Excel Avanzado | 32 |
| HDSSD | Curso sobre Manejo Diabetes Mellitus | 17 |
| CAPGEFY | Formulación Presupuestaria. | 18 |
| | Fundamentos de Planificación y Gestión de la Inversión Pública del Estado | 20 |
| | Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas | 22 |
| INFOTEP | Técnicas de la 5S | 24 |
| | Diplomado "Entrenamiento sobre el manejo seguro de equipos eléctricos y mecánicos de una institución de salud". (PARTE I) | 16 |
| | Diplomado "Gerencia hospitalaria" impartido en el Hospital Ney Arias Lora | 02 |
| | Diplomado "Entrenamiento sobre el manejo seguro de equipos eléctricos y mecánicos de una institución de salud". (PARTE II) | 15 |
| | Manejo de Desechos Hospitalarios. | 22 |
| | Taller de Liderazgo Mentees Poderosas | 4 |
| LIFE CONSULTING | Taller de Liderazgo Mentees Poderosas | 4 |
| COMISION NACIONAL DE ENERGIA | Curso básico de Protección Radiológica | 16 |
| Fundación PROBIEN | Lenguaje de señas | 4 |

Subsidio Alimentación

Los empleados tienen un subsidio por concepto de alimentación donde el hospital cubre el 85% del precio de la comida y 100% de la cena, es un beneficio opcional para aquellos que desean ingerir los alimentos en el hospital para tales fines se contrata una empresa que proporciona los alimentos.

ACTIVIDADES RECREATIVAS

Como de costumbre se realizan actividades los días dedicado a los profesionales de la salud, en este año algunas áreas prefirieron un incentivo económico en lugar de almuerzos y encuentros festivos.

Almuerzo Navideño

Almuerzo realizado para todos los colaboradores del HDSSD, donde el objetivo principal es compartir y pasar una tarde amena por motivo de la navidad.

A este almuerzo asistieron alrededor del 85% de los empleados, muchos de los que no asistieron era porque estaban de servicio.

Para esta actividad, fueron adquiridos polo-shirt con la finalidad de que los colaboradores estuvieran identificados, la actividad fue amenizada por una orquesta reconocida, donde hubo karaoke para que los empleados expusieran su talento y la hora loca para motivar e integrar a los participantes.



Satisfacción del Usuario

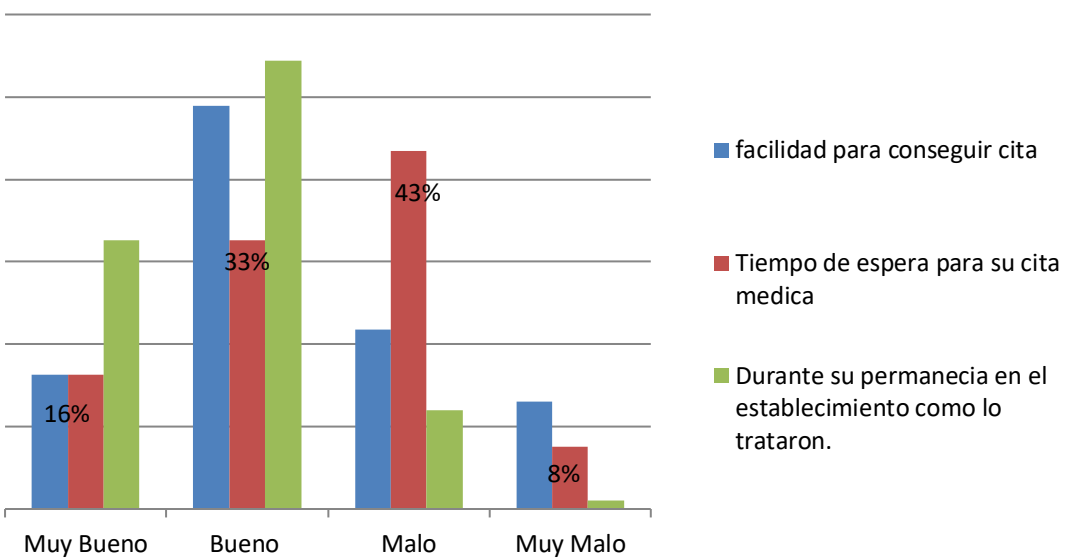
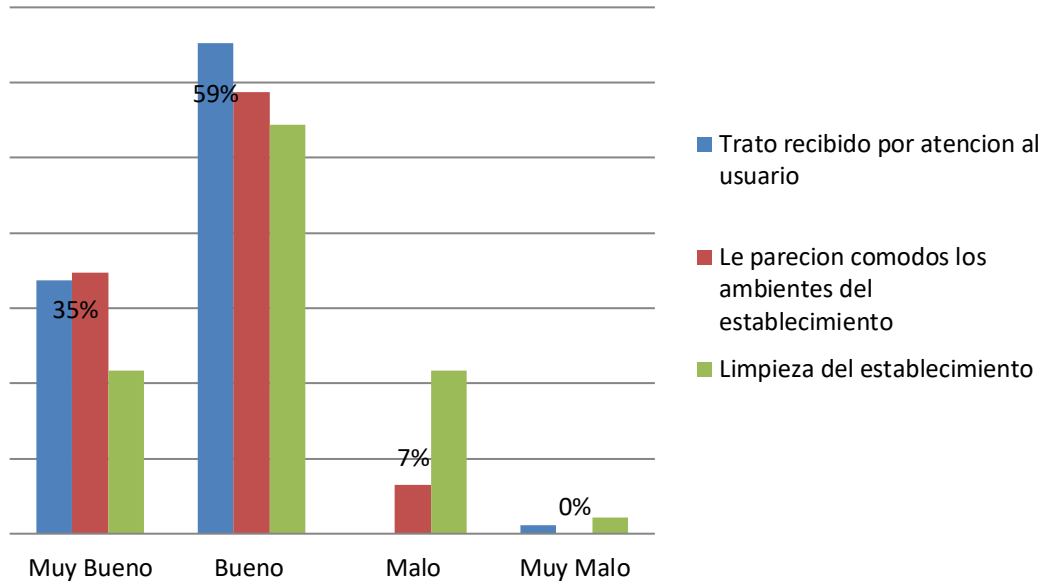
La satisfacción del usuario y humanización de los servicios de salud, fue una de las líneas de acción priorizadas para este último periodo del año 2018, la utilización de los buzones de sugerencias, la realización de encuestas de atención al usuario, el uso de las redes sociales, así como las visitas permanente de los usuarios a la oficina de atención al usuario, nos ha permitido solucionar dificultades que han presentado nuestros usuarios y tomar en cuenta necesidades y sugerencias planteadas por estos.

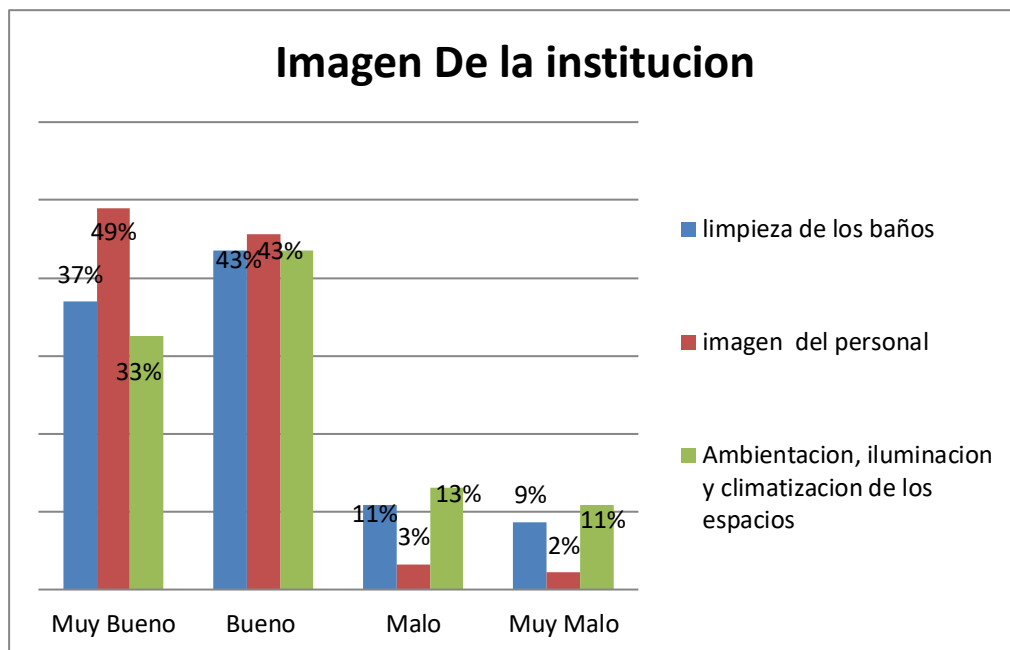
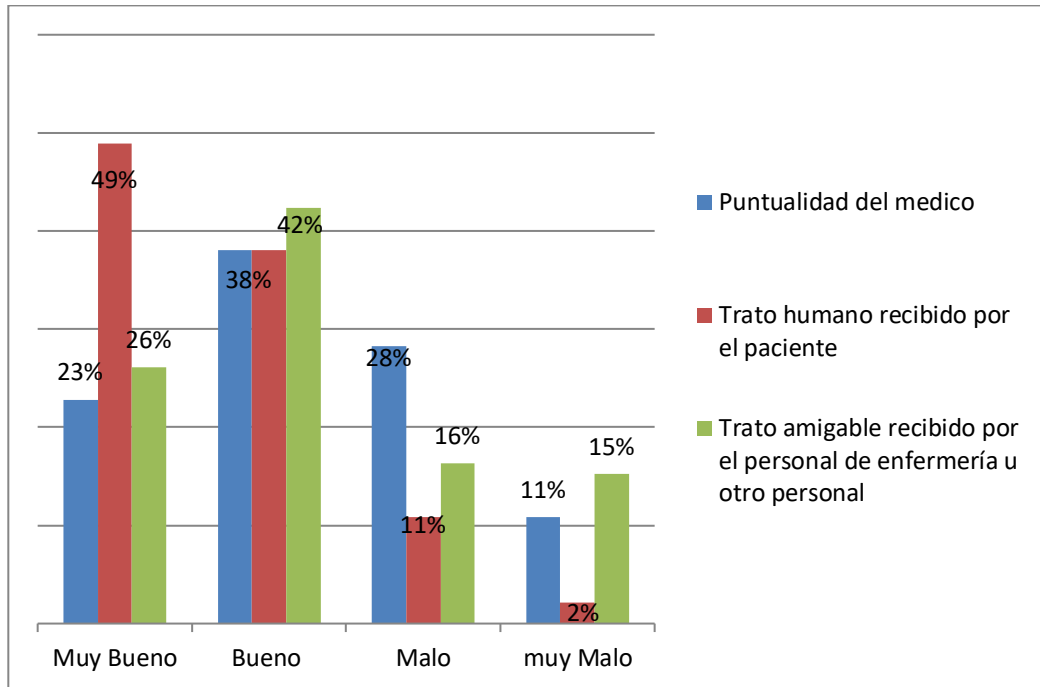
En cuanto a la mejoría en la hotelería, a través de una donación recibida logramos colocar 30 camas hospitalarias, 23 sillones, compra de plasmas para las habitaciones, remozamiento y pintura así como la compra de utensilios y la confección de las sabanas en el área de costumería, son las principales acciones realizadas. En términos de infraestructura es una práctica constante el mejoramiento de las áreas, reparaciones, optimización de espacios etc. Más adelante desglosamos ampliamente los alcances.

Es importante destacar que instituciones como la Cooperativa de los Maestros y otras de corte internacional hicieron donaciones importantes en equipos médicos e insumos que contribuyeron sustancialmente con la gestión hospitalaria.

A continuación presentamos los hallazgos más relevantes de la última encuesta realizada donde se incluyen usuarios ambulatorios.

Calidad De la Atención







Una apuesta a la calidad de los servicios

Para este periodo las actividades relacionadas con la mejoría de la calidad estuvieron centradas en tres aspectos fundamentales:

- 1) Actualización e implementación de los protocolos clínicos.
- 2) Mejorar calidad de registro y manejo de Expedientes clínicos
- 3) Adecuarnos a los nuevos requerimientos del ministerio de salud, para lograr la licencia de habilitación.
- 4) Inducciones a grupos ocupacionales específicos.
- 5) Mejoramiento de la infraestructura (optimización de espacios)
- 6) Adquisición de insumos para hotelería hospitalaria
- 7) Funcionamiento de nuevas áreas medicas

Actividades Realizadas

- Implementación de los protocolos médicos por especialidad, como garantía de la calidad del servicio. (utilizando los del Ministerio de Salud Pública)
- Taller sobre llenado correcto del expediente clínico. Facilitado por técnicos de la ARS SEMMA y del departamento auditoria medica del HDSSD, para que el personal médico y de enfermería conociera la forma del llenado de los expedientes para evitar las glosas de auditoria externa.
- Apoyo al departamento de facturación en la validación de las tarifas para la venta de servicios de salud.
- Gestionar los nuevos requerimientos del MSP para la habilitación a partir de la implementación de las nuevas normas.
- Gestionar Taller sobre protección radiológica a los técnicos de Rayos X y al personal de mantenimiento sobre protocolo para verificar clorificación y calidad del agua de osmosis.

Producción Hospitalaria



Logrando nuestras metas

En 2018 el Hospital Docente Semma Santo Domingo centro sus esfuerzos en el fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud. La sensibilización de los médicos en cuanto al reconocimiento y respeto de los derechos de los usuarios fue parte de este proceso

CONSULTAS POR ESPECIALIDADES

| | | | | | |
|---|---------------------------|--------|---|-----------------------|--------|
|  | Anestesia | 1,800 |  | Medicina Familiar | 21,600 |
|  | Cardiología | 13,733 |  | Medicina Interna | 28,696 |
|  | Cardiología Pediátrica | 397 |  | Nefrología | 1,500 |
|  | Cirugía Pediátrica | 395 |  | Neumología | 3,042 |
|  | Cirugía General | 5,085 |  | Neumología Pediátrica | 460 |
|  | Cirugía oncológica | 660 |  | Nutrición | 941 |
|  | Cirugía vascular | 1,300 |  | Oftalmología | 4,387 |
|  | Dermatología | 4,053 |  | Oncología | 4,160 |
|  | Endocrinología | 10,500 |  | Ortopedia | 14,500 |
|  | Geriatría | 824 |  | Otorrinolaringología | 3,200 |
|  | Ginecología | 20,500 |  | Pediatría General | 8,700 |
|  | Hematología Adulto | 1,171 |  | Salud Mental | 2,820 |
|  | Infectología | 499 |  | Urología | 5,049 |

Asistencia Médica 2018

Atención Ambulatoria

169,659 Consultas
288,307 Laboratorios
24,419 Emergencias
33,241 Diagnósticos x imagen
21,664 Otros Medios Diagnóstico
5,288 Hemodiálisis
7,723 Patologías
3,043 Internamiento

Atención Hospitalaria

3,043 Ingresos
269 Unidad cuidados intensivos
687 Intervenciones quirúrgicas
277 Partos y Cesáreas
2,353 Vacunas

Total: 559,793

Perfil epidemiológico de la Población Atendida 2018

Principales causas de consulta

1. Hipertensión Arterial
2. Diabetes Mellitus tipo II
3. Hipertensión Prostática Benigna (HPB)
4. Neumonía Adquirida en la comunidad.
5. Infecciones vías urinarias
6. Accidentes Cerebro vascular
7. Enfermedades gastrointestinales
8. Osteoartritis
9. Seguimiento embarazo
10. Enfermedades Tiroides

Principales Causas de Ingreso

1. CA de Próstata
2. Anemia Falciforme
3. Miomatosis
4. Hematoma Subaracnoideo
5. CA de Colon
6. Enfermedades cardiacas
7. Embarazo a termino
8. Neumonía
9. Shop séptico
10. Hernia Inguinal

Principales causas de emergencias

1. Proceso viral
2. Crisis hipertensiva
3. Glicemia descontrolada
4. Sangrado Gastrointestinal
5. Síndrome vertiginoso
6. Crisis broncoespasmo
7. Cefalea migrañosa
8. Proceso alérgico
9. Traumas
10. Enfermedad diarreica aguda

Principales Causas de Mortalidad

1. Fallo multiorgánico
2. Síndrome de distrés respiratorio agudo
3. Shock cardiogénico
4. Accidente cerebrovascular
5. Shock séptico
6. Infarto agudo de miocardio
7. Edema agudo del pulmón
8. Neumonía por bronco aspiración
9. Otras

Principales procedimientos quirúrgicos realizados

1. Colecistectomía
2. Tiroidectomía total
3. Histerectomía
4. Apendicetomía
5. Circuncisión
6. Lipoma
7. Hernio grafía inguinal unilateral
8. síndrome del túnel carpiano o cubital
9. Amputaciones
10. Fistula en pacientes renales

Equipos médicos Adquiridos 2018

Para mejorar la calidad de los servicios y la seguridad de los pacientes, adquirimos algunos equipos médicos y recibidos donación de otros

| Cantidad | Equipo | Servicio |
|----------|---|---------------------------|
| 2 | MONITOR CARDIACO NIHON KOHDEN | Área Cirugía |
| 1 | LAMPARA DE FOTOTERAPIA | Perinatología |
| 9 | ESFIGMOMANÓMETRO DE PARED P/ADULTOS | Consultorios |
| 1 | CARRO DE PARO | Emergencias |
| 1 | NEBULIZADOR PULMOAIRE 6550 | Emergencia |
| 1 | SET DE LARINGOSCOPIO MAC.FO 1-4 | UCI |
| 1 | TRANSDUCTOR CARDÍACO HITACHI ALOKA | Ecografía |
| 1 | DEFIBRILADOR HD-9000DPANTALLA DIGITAL CHANNEL | Unidad ergometría |
| 1 | DISPENSADOR DE PARAFINA TEC 2000 | Laboratorio patología |
| 1 | ANDADOR PEDIATRICO CON RUEDA DELANTERA | Donación hija empleada |
| 1 | Equipo de Rayos X | Unidad de Rayos X |
| 1 | Revelador digital de radiografías, CR | Unidad de Rayos X |
| 1 | Equipo prueba de esfuerzo | Unidad Cardio diagnostica |



Además de las atenciones en salud el HDSSD desarrolló una serie de actividades para orientar a nuestros usuarios sobre el control de algunas enfermedades, utilizando los espacios de la sala de espera, los temas tratados están relacionados con las principales enfermedades que padecen nuestros usuarios y con las fechas en que la OMS tiene asignada para tratar sobre las políticas públicas para tomar acción contra determinadas enfermedades.

Los temas de prevención y promoción trabajados durante el 2018 fueron:

- ❖ Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus
- ❖ Intoxicación Alimentaria y Accidentes de Tránsito
- ❖ Tuberculosis Pulmonar
- ❖ Cáncer
- ❖ Donación voluntaria de sangre
- ❖ Hepatitis
- ❖ Cáncer mama y de próstata
- ❖ Violencia Intrafamiliar
- ❖ ITS/VJH

Todas estas actividades, se realizan varias veces al día, en las diferentes salas de espera del hospital y se distribuye material gastable

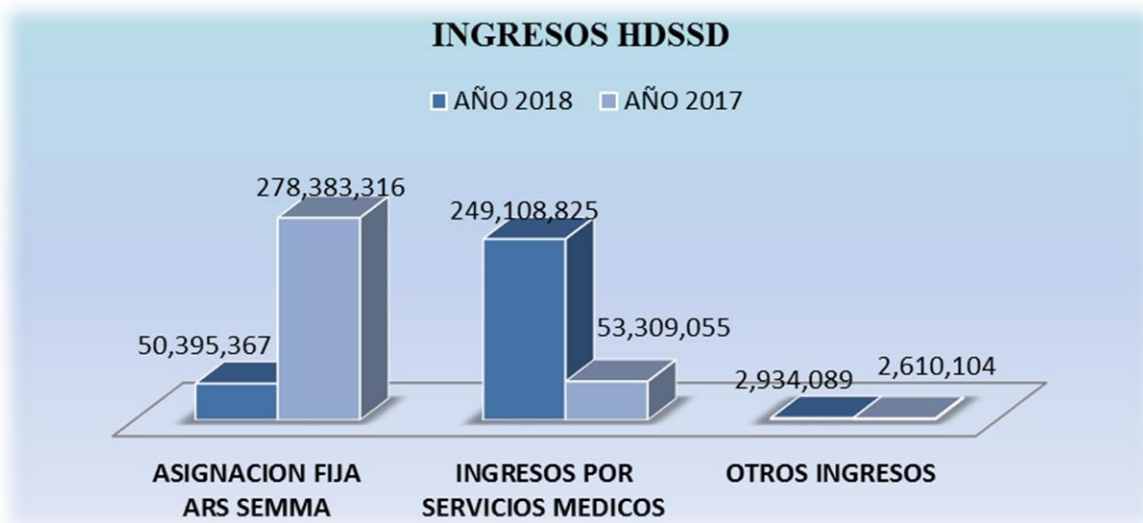


Gestión Administrativa Financiera

Gestión Financiera

Ingresos 2018

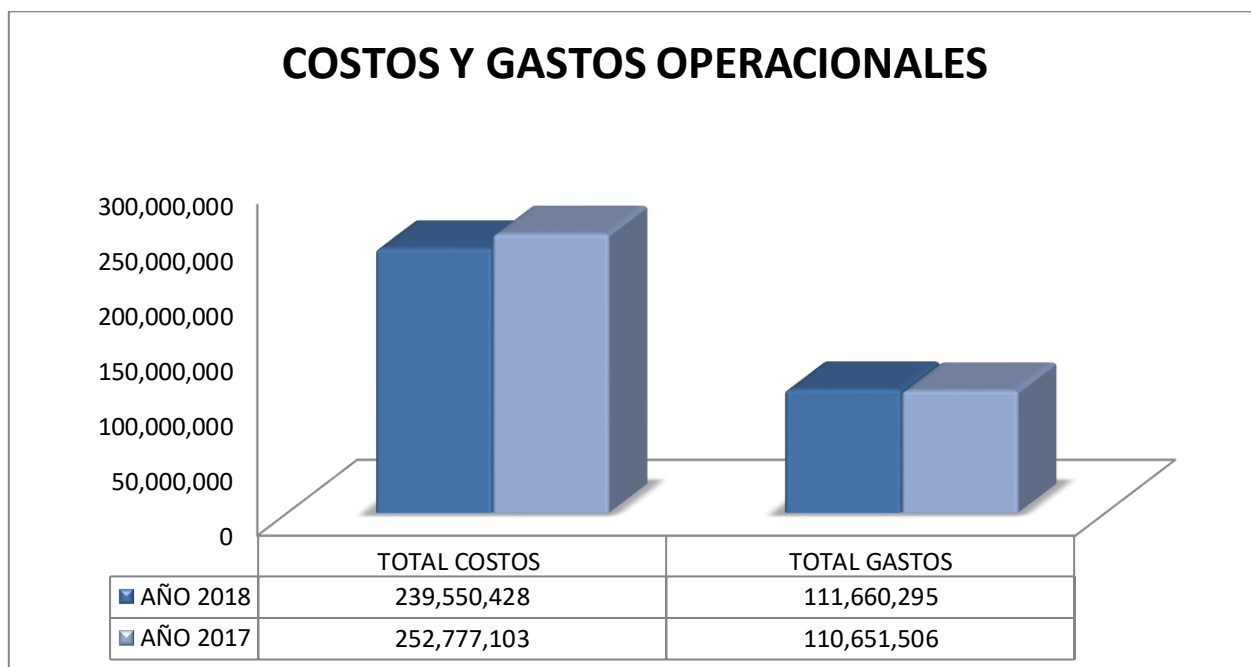
Durante el año 2018, el Hospital Docente Semma Santo Domingo (HDSSD) obtuvo un total en ingresos por valor de RD\$302, 438,281.00 para una disminución de RD\$ 31, 864,194.00 en comparación con el año 2017 que sumó RD\$334, 302,475.00. Esta disminución está relacionada a la instrucción dada en atención a la comunicación emitida por la ARS SEMMA de fecha 28 de septiembre de 2018 sobre los cambios en el financiamiento de los hospitales docentes SEMMA Santo Domingo y Santiago dispuesto en la Resolución Administrativa No. 117-17 emitida por el Consejo de Directores la cual establece que, los recursos recibidos de la ARS Semma como completivo de la diferencia entre el valor de los servicios facturados y el monto de la asignación fija establecida, serán registrados como una cuenta por pagar a la ARS Semma. Por consiguiente los recursos recibidos para actividades de Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades (PyP) continuaran siendo fijos a modo de iguales.



Costos y Gastos de Operaciones

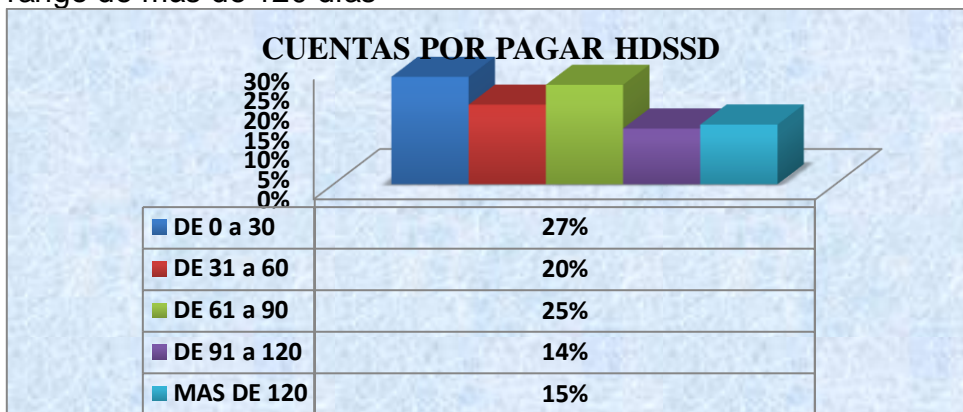
Al realizar una evaluación a los costos y gastos de operaciones para los periodos 2018 y 2017, se observa una disminución de **RD\$12, 217,886.55**, detallado de la siguiente manera:

| DETALLE | 2018 | 2017 | VARIACION |
|---|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Costos del personal clínicos | 162,422,674.00 | 161,964,138.92 | 458,535.08 |
| Costo de Bienes y Servicios | 66,117,720.00 | 78,055,509.47 | (11,937,789.47) |
| Otros costos | 11,008,016.00 | 12,755,437.48 | (1,747,421.48) |
| TOTAL DE COSTOS | 239,550,428.00 | 252,777,102.87 | (13,226,675.87) |
| Gastos Generales y Administrativos | 111,393,794.00 | 110,032,170.57 | 1,361,623.43 |
| Otros Gastos | 266,501.17 | 619,335.28 | (352,834.11) |
| TOTAL DE GASTOS | 111,660,295.17 | 110,651,505.85 | 1,008,789.32 |
| TOTAL GENERAL DE COSTOS Y GASTOS | 351,210,723.17 | 363,428,608.72 | (12,217,885.55) |



Cuentas por Pagar Proveedores

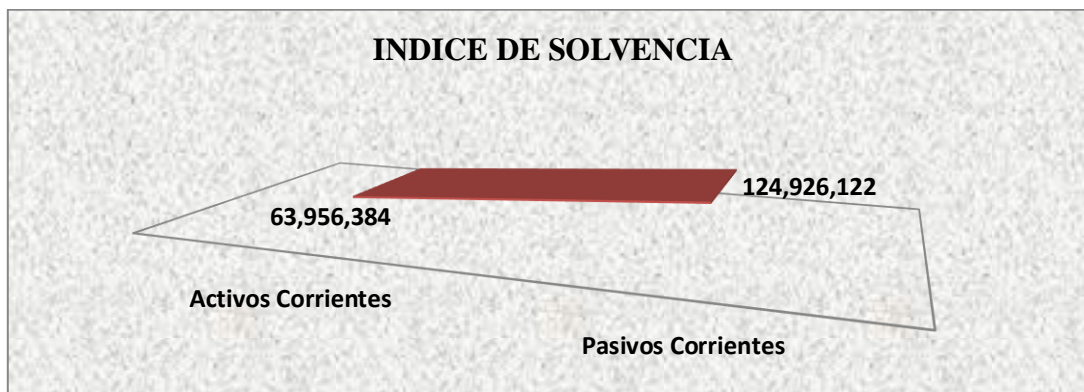
Al cierre de diciembre de 2018 la cuentas por pagar proveedores asciende a **RD\$27,279,987.50**, de los cuales el 27% tiene vencimiento a 30 días, el 20% a 60 días, el 39% presenta vencimiento entre 61 a 120 días y solo un 15% está en el rango de más de 120 días



Indicadores Financieros

Razón Corriente:

Al cierre del 31 de diciembre de 2018, el HDSSD presenta un índice de solvencia de 0.52. El Hospital por cada peso que a deuda solo dispone de 0.52 pesos para pagar, lo que significa que no posee la capacidad de hacer frente a sus obligaciones o mejorar su capacidad operativa.

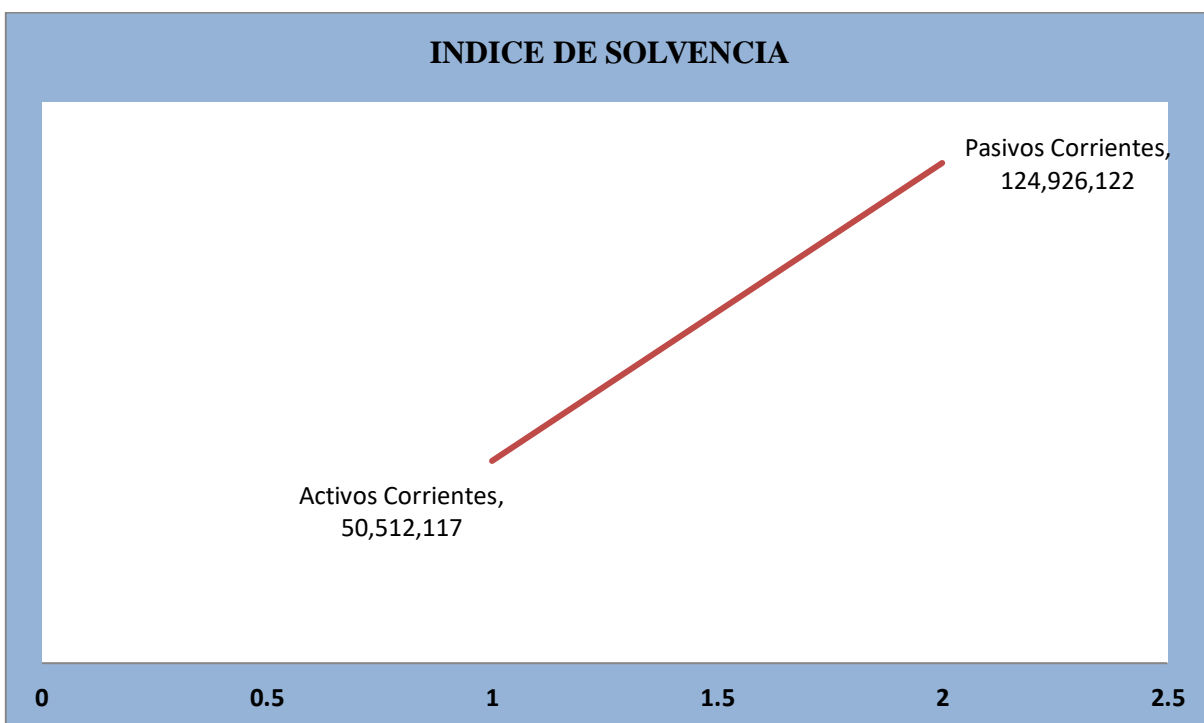


Capital Neto de Trabajo:

El capital de trabajo es la disponibilidad con que cuenta el HDSSD para hacer frente a los compromisos a corto plazo. En este sentido, al cierre de diciembre de 2018 el capital de trabajo de nuestra institución es de **(RD\$60,969,738.00)**. Esto debido, en partes, a la instrucción dada sobre la manera de registrar los recursos por concepto de venta por servicios de salud, como cuentas por pagar a la ARS SEMMA, a partir de septiembre 2018.

Prueba Acida:

Al cierre del 31 de diciembre de 2018, el HDSSD presenta un índice de solvencia de 0.41. Es un índice de solvencia más exigente ya que, en la medida en que excluimos los inventarios del activo corriente, menos capacidad tenemos para hacer frente a nuestros compromisos.



Control de inventarios y activos fijos

Es oportuno destacar que aun en el HDSSD se hacen inventarios cuantificando los stocks de las diferentes áreas por no contar con un sistema informático adecuado, en este aspecto el avance logrado en el 2018 es la entrega a tiempo de los resultados de los inventarios estamos conscientes de que no existe control adecuado con este método pero al momento de elaborar este informe se estaba trabajando en la instalación de un software integral que nos permitirá, subsanar este y muchos otros procesos.

En cuanto a los activos fijos se realizaron durante este periodo dos descargos a bienes nacionales de los activos fijos en desuso, o por estar dañados o deteriorados, para un total de 238 activos descargados. Por otro lado le dimos entrada a 250 activos valorados en **RD\$4, 191,597.65**, adquiridos mediante procesos de compras.

Servicios Generales

Está compuesto por los servicios de alimentación de usuarios, lavandería, mayordomía y lavandería, en todas las áreas se avanzó en cuanto la estructura y línea de mando, el área de alimentación cuenta con un personal capacitado para tales fines, el área de lavandería confecciona toda la ropa de cama y del personal de salud, para así evitar desabastecimiento. En cuanto a mayordomía, podemos destacar la aplicación de los protocolos de limpieza, las jornadas de limpieza que se hacen con los bomberos y la clasificación de los desechos biológicos para no afectar a los usuarios internos y externos, el pulido permanente de los pisos ha mejorado sustancialmente la imagen.

En relación a mantenimiento estos tienen servicio de 24 horas por las diferentes situaciones que se presentan en una estructura que data de muchos años y donde no se hacía mantenimiento preventivo, hemos mejorado el suministro de la energía eléctrica, un ahorro importante en el gasto del combustible y respuestas más oportunas cuando se trata de situaciones a resolver para que no se interrumpa el servicio brindado a nuestros usuarios.

Gestión de Compras y Adquisiciones

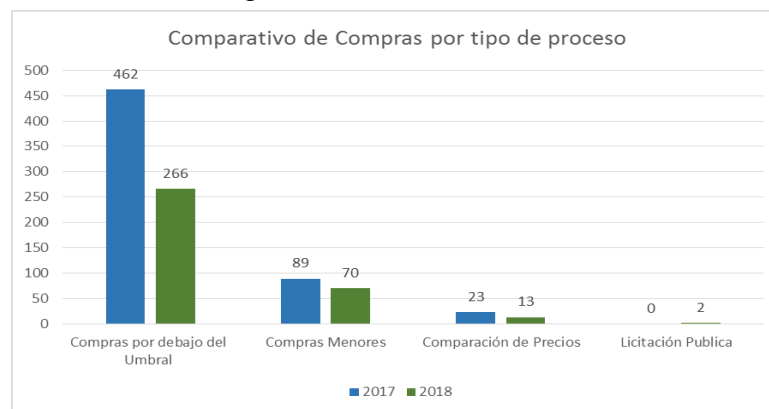
Durante el 2018 se iniciaron labores tendientes a lograr la adaptación de los procesos de compras, a los fines de que éstos respondan a lo establecido en las leyes y normas que rigen las compras públicas. En ese sentido, se trabajó en la reestructuración del comité de compras, ajustándolo a lo establecido en la ley 340-06 sobre compras y contrataciones. En adición a esto se creó, sin derecho a voto, la figura del secretario del comité a los fines de que este lleve toda la parte operativa de dicho comité.

En otro orden se dispusieron una serie de medidas que permitiesen equilibrar los procesos de compras entre las cuales destacamos las siguientes:

| Medida | Objetivo |
|---|--|
| 1. Estandarización del tiempo de los procesos menores | Homogenizar la duración de los procesos de compras y contribuir a realizar de forma más expedita los mismos. |
| 2. Estandarizar las solicitudes y requisiciones de compras | Garantizar mayor rapidez en los trámites previos al proceso de compra. |
| 3. Creación del comité reducido de compras | Ajustar las compras menores a lo establecido en los reglamentos. |
| 4. Aplicación total del portal transaccional | Transparentar los procesos de compras |
| 5. Resolución designando peritos por áreas | Permite mejorar las requisiciones y evaluaciones de los procesos. En adición sienta las bases para la elaboración de fichas técnicas de uso común tal y como lo establece la ley y sus reglamentaciones. |
| 6. Charlas de sensibilización y educación sobre los procesos de compras | Crear conciencia entre los servidores de los pasos que lleva un proceso de compra |

Estas y otras medidas ejecutadas durante el pasado año nos permitieron reducir las compras directas de más de 400 en el año 2017 a poco más de 200 en 2018, lo cual evidencia que se ha estado atacando el fraccionamiento, aunque, cabe destacar, que aún existe un gran volumen de procesos fraccionados que se irán atacando hasta reducir a su mínima expresión durante el 2019.

La comparación en la cantidad de procesos por tipo para los periodos 2017 y 2018, se muestra en el cuadro siguiente:



También, es importante señalar que, en cuanto a las actividades realizadas por el comité de compras, se realizaron 65 actas del comité reducido de compras y 13 del comité de compras.



Responsabilidad Social

El HDSSD comprometidos además con la calidad y la humanización en los servicios de salud, ha asumido como política para el ejercicio de la responsabilidad social:

- Contratación de personas con algún nivel de discapacidad.
- Proyecto de reciclaje, para disminuir la huella ambiental.
- Apoyar las diferentes instituciones que trabajan con personas con discapacidades en las actividades realizan.
- Capacitar en lenguaje de señas al personal que trabaja en atención al usuario para eliminar barreras de lenguaje a personas con discapacidad auditivas.
- Donación de insumos médicos a hijos de empleados con enfermedades crónicas-
- Entrega de lentillas a nuestros usuarios a través de operativo oftalmológico
- Tamizaje a los empleados del Ministerio de Educación, en busca de pacientes hipertensos y asintomáticos.





Infraestructura

En cuanto a Infraestructura, procuramos la optimización de los espacios existentes, ya que la estructura actual crea barreras de acceso para las personas que tienen dificultades para la marcha producto de una discapacidad motora (por edad, secuelas de ACV, traumas, atrofias etc.,)

El mejoramiento de la infraestructura del HDSS se ha convertido en una actividad constante dado lo obsoleto del edificio y del equipamiento para garantizar acceso y comodidad mínima a nuestros usuarios, durante el 2018 realizamos las siguientes mejoras:

- ✓ **Estacionamientos para personas con Discapacidad Motora.** Seleccionamos tres parqueos en los espacios periféricos de los edificios Administrativo y Semmita. Uno al lado de la entrada principal por la calle Josefa Perdomo, el segundo en la fachada en la calle José Joaquín Pérez (frete al área de Pie Diabético y el último en el parqueo del Semmita en la entrada de calle Santiago, para que las personas con discapacidad puedan acceder a nuestro centro sin la dificultad de estacionarse en la calle.
- ✓ **Adecuación de espacio para la instalación de modernos equipos de rayos X.** Dada las malas condiciones del espacio físico y la antigüedad, mal funcionamiento y contaminación ambiental producida por los insumos utilizados en los procesos de diagnóstico por imágenes (Rayos X), se realizaron los aprestos para el acondicionamiento y modernización de los procesos de este tipo de diagnóstico, con estas intervenciones logramos mayor protección de nuestros usuarios y colaboradores, menor tiempo para la entrega de los estudios realizado y mayor seguridad en el diagnóstico.
- ✓ **Adecuación de espacio para la lectura y digitación de estudios rayos X y sonografía.** Mejorar las condiciones de los espacios de trabajos de nuestros colaboradores, lo cual repercute en la calidad y rapidez de los trabajos realizados en esta área.
- ✓ **Apertura de hueco de conexión.** Conecta emergencia con área servicios médicos y diagnósticos, garantizando acceso direccionado, visión más amplia, mayor seguridad, facilidad para el traslado de personas con discapacidad y pacientes en camilla, disminuyendo el riesgo de caídas en rampa utilizada anteriormente.
- ✓ **Adecuación unidad evaluación cardiológica.** Concentración de los servicios de pruebas diagnósticas cardiológicas, así nuestro usuarios no tienen que desplazarse a distintas aéreas para realizarse estas evaluaciones. Se incluyó un área para Prueba de Esfuerzo que no existía anteriormente.
- ✓ **Adecuación de espacio para unidad de toma de muestra para transfusión.** Creación de esta nueva unidad que conjuntamente con la unidad de laboratorio facilita los proceso de Toma, Conservación y Utilización de Sangre en los procesos médicos necesarios para nuestros pacientes.
- ✓ **Construcción y remodelación de dos espacios de oficinas para el libre acceso a la información.** Se readecuo en el 2do. piso un área de oficina para el encargado de oficina (RAI) y se construyó otra oficina en el 1er. Piso para el asistente, para de esta manera dar facilidades a todo dominicano que requiera información de nuestro hospital, conforme a la ley 200-04 de información pública.
- ✓ **Remodelación del departamento de alimentación.** Mejorar aspecto físico y funcional interno de esta área, para mejorar calidad del servicio de esta importante área.
- ✓ **Construcción Almacén de Medicamentos e Insumos,** con las condiciones adecuadas y espacio suficiente para cumplir con las normas establecidas.



Hospital Docente
Semma
Santo Domingo

Valorando Vidas que enseñan!