

Hospital General Regional "Dr. Vinicio Calventi"

Dirección General
Sub-Dirección Planificación y Conocimiento



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN 2012

(DOCUMENTO PRELIMINAR)

Los Alcarrizos
Abril 2012

ÍNDICE

I. CRÉDITOS

II. INTRODUCCIÓN

A. SECCIÓN: INFORMACIONES GENERALES DEL HOSPITAL, SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN Y MERCADO DE LA SALUD DEL ÁREA DE INFLUENCIA.

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL DR. VINICIO CALVENTI.

- A) Descripción General del Hospital.
- B) Misión
- C) Visión.
- D) Fundamentos y objetivos generales.
- E) Estructura de gestión del hospital en base a desconcentración.
- F) Responsabilidades y funciones básicas de la Dirección General.
- G) Organigrama gerencial- administrativo.
- H) Financiamiento y usuarios en la modalidad hospital desconcentrado.
- I) Principales usuarios del hospital.
- J) Tabla No.1: Cartera de servicios.
- K) Tabla No.2: Distribución de los recursos humanos.
- L) Información Geográfica del Área de Influencia Directa del Hospital.

IV. SITUACIÓN DE SALUD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL.

A) Perfil Demográfico Área Salud VIII.

- Tabla No.3: Total población por grupo edad, sexo y según zona de residencia.
- Tabla No. 4: Total población y Porcentaje Hogares Pobres Área VIII de Salud.

B) Situación de Salud Población Atendida en el Hospital 2011.

a- Morbilidad y Procedimientos 2011.

- Tabla No.5: Diez Primeras demanda de atención en consulta externa 2011.
- Tabla No.6: Diez primeras causas por la que los usuarios demandaron atención en emergencia 2011.
- Tabla No.7: Diez primeras causas de ingresos hospitalarios población usuaria del hospital 2011.
- Tabla No.8: Diez primeros tipos cirugías realizadas en la población usuaria del hospital 2011.
- Tabla No.9: Diez primeras causas por las que la población usuaria del hospital demandó cirugías 2011.
- Tabla No.10: Diez primeros tipos de cirugías población usuaria del hospital 2011.
- Tabla No.11: Comportamiento de las enfermedades y otros eventos objeto de vigilancia epidemiológica hospitalaria año 2011, (EPI-1).

b- Mortalidad y Causas 2011.

- Tabla No.12: Tabla mortalidad y tipos por mes y acumulado por Unidad Estratégica de Producción de Servicios de Salud (UEPSS) 2011.
- Tabla No.13: Número y porcentaje de muertes total por 2011.
- Tabla No. 14: Total fallecidos por grupo de edad
- Tabla No.15. Años de vida perdidos por muerte prematura, por UEPSS en el hospital (AVPMP) 2011.
- Tabla No. 15: Causas Clínicas de Mortalidad, Total de casos y porcentaje en relación al total de muertes por gerencia /Servicio en la Población Usuaria del Hospital 2011.

C) Detalles Sobre la Ocurrencia y características de las Muertes Maternas e Infantiles.

V. MERCADO DE LA SALUD EN LOS MUNICIPIOS SANTO DOMINGO OESTE Y LOS ALCARRIZOS.

A) Perfil de la Competencia.

Tabla No. 17: Total de Centros de Salud Los Alcarizos y Pedro Brand, Área VIII de Salud.

Tabla No. 18: Total de Camas, Cunas, Consultorios, Quirófanos y Salas de Partos por Establecimiento Áreas de Salud VIII, Los Alcarizos, 2001.

Tabla No. 19: Tecnología diagnóstica instalada en centros en Área VIII de Salud.

Tabla No. 20: Servicios ofertados por sub-sector en Área VIII de Salud.

Tabla No. 21: Análisis nivel de competitividad por servicios ofertados en Los Alcarizos

B. SECCIÓN: RESULTADOS GENERALES AÑO 2011.

VI. COMPORTAMIENTO PRODUCCIÓN E INDICADORES 2011 POR UEPSS.

Tabla No. 22: Total Actividades Clínicas-Quirúrgicas y Complementarias Consolidadas, Realizadas Año 2011.

Tabla No. 23: Producción Servicios Generales de Apoyo.

Tabla No. 24: Estancia Promedio, % Ocupación por Mes y Acumulado por UEPSS 2011.

Tabla No. 25: Comportamiento Indicadores Producción, Eficiencia, Calidad y Satisfacción de Los Usuarios Años 2011.

Principales Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Externos e Internos.

a) Análisis General Datos Financieros 2011.

Tabla No.26: Informe comportamiento financiero 2011.

Análisis Financieros 2011.

C. SECCIÓN: OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS GENERALES; ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO DEL HOSPITAL; VALORACION DEL RIESGOS (VAR) Y PLAN GENERAL DE MITIGACION DE RIESGOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS GENERALES.

VII. ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS (FODA) Y VALORACION DEL RIESGO (VAR) EN LA CONSECUION DE LOS OBJETIVOS Y PLAN DE MISTIGACION DE RIESGOS (PMR).

A) Objetivos Estratégicos Generales del HGDVC:

B) Estrategias Generales para garantizar el logro de los objetivos.

C) Matriz Análisis FODA para el Año 2012.

D) Matriz Valoración de Riesgos para el Logro de los Objetivos.

E) Matriz Plan Mitigación Riesgos, Debilidades y Amenazas, para la Consecución de los Objetivos Estratégicos Generales en el 2012.

D. SECCIÓN: CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN, METAS Y PLAN DE INVERSIÓN AÑO 2012.

VIII. UNIDADES ESTRATÉGICA DE SALUD (UEPSS).

A) Criterios utilizados para la formación de las UEPSS.

Tabla No.27: Capacidad productiva estimada de las unidades estratégicas de salud 2012.

B) Datos para los cálculos: a) Hospitalizaciones, b) Consultas, c) Procedimientos.

Tabla No. 28: Capacidad productiva estimada unidades auxiliares estratégicas de salud 201

IX. FORMULACIÓN DE METAS Y RESPECTIVAS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE MANERA GENERAL Y DE LAS UEPSS PARA EL 2012.

A. Metas generales del HGDVC para 2012.

Tabla No. 29: Metas generales del HGDVC para 2012.

B. Estrategias Específicas de Desarrollo de las Unidades Estratégicas de Producción de Servicios de Salud (UEPSS):

SUB-DIRECCIÓN MÉDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

GERENCIA DE SERVICIOS CLÍNICOS Y ESPECIALIDADES:

- Servicio: Medicina Interna
- Servicio: Nefrología / Hemodiálisis
- Servicio: Medicina Familiar
- Servicio: Medicina Física Y Rehabilitación
- Servicio: Cardiología
- Servicio: Hematología
- Servicio: Gastroenterología
- Servicio: Neurología
- Servicio: Unidad de Soporte Nutricional
- Servicio: Neumología
- Unidad: Consulta de Atención Integral
-

GERENCIA DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS Y ESPECIALIDADES:

- Servicio: Cirugía General y Especialidades
- Servicio: Ortopedia
- Servicio: Urología
- Servicio: Otorrinolaringología
- Servicio: Oftalmología

GERENCIA: ANESTESIOLOGÍA

GERENCIA: SALUD MENTAL

GERENCIA: MAXILOFACIAL / ODONTOLOGÍA

GERENCIA: EMERGENCIA

GERENCIA: UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

GERENCIA: LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE

GERENCIA: IMAGENOLOGÍA

GERENCIA: FARMACIA

GERENCIA: LABORATORIO DE ANATOMOPATOLOGÍA

GERENCIA: DE ENFERMERÍA

Unidad: Auxiliares de Avanzadas

DIRECCIÓN GENERAL:

GERENCIA: DE SERVICIO SOCIAL:

GERENCIA: ATENCIÓN AL USUARIO

Servicio: RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

Unidad: ASESORÍA LEGAL

SUB-DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA:

GERENCIA: ADMINISTRATIVA

GERENCIA: CONTABILIDAD

GERENCIA: COMPRAS, SUMINISTRO Y ALMACÉN

Servicios: CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR

GERENCIA: CONTROL DE PROCESOS Y REGISTROS

GERENCIA: TESORERÍA

GERENCIA: FACTURACIÓN Y SEGUROS

SUB-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GERENCIA: REGISTRO Y NÓMINA

SUB-DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO:

GERENCIA: EPIDEMIOLOGÍA.

GERENCIA: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.

GERENCIA: APOYO A INVESTIGACIONES CLÍNICAS

GERENCIA: ESTADÍSTICA, ARCHIVO Y ADMISIÓN

Servicio: Estadísticas

Servicio: Archivo

GERENCIA: Monitoreo y Evaluación

SUB-DIRECCION SERVICIOS GENERALES DE APOYOS.

GERENCIA: LAVANDERÍA Y ESTERILIZACIÓN.

GERENCIA: MANTENIMIENTO

GERENCIA: LIMPIEZA Y DESECHOS HOSPITALARIOS

GERENCIA: ALIMENTACIÓN

GERENCIA: TRANSPORTE.

GERENCIA: VIGILANCIA Y SEGURIDAD.

SUB-DIRECCIÓN ACADÉMICA

X. NECESIDADES POR UEPSS Y PLAN DE INVERSIONES PARA SUSTENTAR EL PLAN DE DESARROLLO DEL HGDVC.

A) Matriz Necesidades por UEPSS y Plan de Inversión.

E. SECCIÓN: PRESUPUESTO.

XI. PRESUPUESTO GENERAL Y POR UEPSS SEGÚN ACTIVIDAD ESPECÍFICA AÑO 2012.

A. Presupuesto en base a la producción estimada en el 2012 y precios promedios de las ARS's privadas y pública.

B. Distribución presupuesto en base a la producción estimada del 2012, según renglones.

Tabla No. 30: Producción general actividades 2012.

Tabla No. 31. Total actividades realizadas en el 2011. Total actividades estimadas para el 2012 y Porcentaje de incremento estimado para el 2012 con relación al 2011.

F. SECCIÓN: MONITOREO Y EVALUACIÓN DE METAS

XII. MATRIZ DE INDICADORES PARA MONITOREAR EL CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL 2012.

Tabla No. 32: Indicadores, resultados esperados y nivel cumplimiento esperado por cuatrimestre, año 2012.

XIII. FORMULAS.

I. CRÉDITOS:

A. Coordinación General:

Dra. Juana Peña

Directora General HGDVC

B. Coordinación Técnica Elaboración:

Dr. Roberto Cerda Torres.

Consultor Senior **C**ergo **C**onsulting Group

Dra. Juliana Fajardo

Coordinadora Técnica Proyecto **C**ergo **C**onsulting Group

C. Colaboradores:

Nombres y Apellidos	Cargo	Nombres y Apellidos	Cargo
Dra. Evelyn Cueto	Sub-Directora Médica	Dra. Maribel Nova Rosa	Coord. Medicina Familiar
Dra. Zaida Galvá Polanco	Enc. Recursos humanos	Dr. Sergio Polanco	Enc. Rayos X
Dr. Adriano Reyes Paulino	Sub-Direc. Procedimientos	Lic. Lucía Cesar	Enc. Enfermería
Dr. Cristóbal Villa Mejía	Administrador	Lic. María Elena Vidal	Enc. Farmacia
Dra. Juana Inoa	Enc. Medicina Interna	Lic. María N. Rodríguez	Enc. Laboratorio
Dr. Víctor Arnulfo Cabrera	Enc. Cirugía Gen.	Lic. Oscar H. Sandoval	Contabilidad
Dr. Francisco A. Mejía	Enc. Pediatría	Alejandro Ogando	Enc. Trabajo Social
Dr. Ramón Solís Rosario	Enc. Gineco-Obstetra	Lic. Carmen Bernal	Enc. Contabilidad
Dr. Willi Victoria	Enc. Anestesiología	Lic. Febis E. Figueroa	Enc. Tesorería
Dra. Marcia Fulgencio	Enc. Cardiología	Maria R. De La Cruz	Enc. Facturación
Dra. Hungría Sánchez	Enc. Epidemiología	Francia Urbaez	Enc. De Seguros
Dra. Alexandra E. Peña	Enc. Emergencia	Sr. Andrés Hernández	Enc. Compras
Dra. Damaris E. Jaquez	Enc. Fisiatría	Dr. Enrique Morales	Enc. Estadística
Dr. Manuel López Tineo	Enc. Gastroenterología	Sr. Vladimir Manzueta	Enc. Cómputos
Dr. Freddy De Jesús	Enc. Ortopedia	Sra. María E. Cordero	Enc. Atención Usuario
Dra. Julia E. Báez Vargas	Enc. Odontología	Sr. Cresencio Santos J.	Enc. Seguridad Civil
Dr. Hamlet Montero	Enc. Psiquiatría	Sr. Julio Miguel Díaz	Enc. Mantenimiento
Dr. Moisés A. Marchena	Enc. Urología	Sra. Ramona Corcino	Enc. De Conserjería
Dra. Maribel Minaya	Enc. Patología	Sra. Fanny Rodríguez	Enc. De Lavandería

II. INTRODUCCIÓN:

“Si pudiéramos saber primero dónde estamos y hacia dónde vamos, podríamos juzgar mejor qué hacer y cómo hacerlo” Abraham Lincoln

Dentro del proceso de reorganización orgánico-funcional en que esta inmerso el Hospital General “Dr. Vinicio Calventi” se encuentra la elaboración de un Plan Estratégico y de Desarrollo 2012, con el objetivo de definir prioridades, eficientizar la capacidad instalada, aumentar la producción e impulsar una serie de mejora en la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios, entre otras.

Este Plan Estratégico, es una herramienta que reúne una serie de informaciones y datos en el interés de dar coherencia y orientar las decisiones que deberán tomar los gerentes, ya que el mismo no se trata solo de un documento de lectura, sino que el mismo constituye un instrumento de trabajo, una guía para alcanzar la visión, pues contiene todos los elementos necesarios para la toma de decisiones, al mismo tiempo que se fomenta la vinculación y cooperación entre todas las estructuras de la organización.

Dentro de la estrategia de desarrollo del plan, se destacan los aspectos relacionado con la evaluación al cumplimiento de las metas, el monitoreo a las actividades programadas, así como las variables e indicadores para evaluar la gestión en aspectos como: Calidad de la atención, satisfacción de los usuarios, eficiencia y producción del hospital y de manera particular de cada sub-dirección y gerencia de la institución.

Como parte del proceso de planificación, se realiza además un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), así como el plan correspondiente para convertir o neutralizar las amenazas y convertir las debilidades en fortalezas.

Se incorpora además el plan de inversiones en el cual se plasman las necesidades en recursos humanos, capacitaciones, adquisición de equipos, construcción y/o modificación de infraestructura que requieren las diferentes gerencias para poder garantizar el cumplimiento de las metas.

En la elaboración de este documento participan todas las estructuras gerenciales del hospital, lo que se hace evidente al revisar las informaciones relacionadas con aspectos de la gestión clínica, administrativa, de recursos humanos y de servicios generales, así como informaciones sobre aspectos externos que de una forma u otra inciden en la organización.

Esta participación se realiza en el interés de que cada gerente asuma el compromiso de lograr las metas pautadas para su gerencia y que transmita a sus colaboradores el entusiasmo y la motivación necesaria para involucrarse de manera activa en la definición y cumplimiento de las mismas, pues en definitiva, solo mediante la planificación estratégica participativa pueden las instituciones estar preparadas para los cambios que se producen en el entorno y reaccionar oportuna y eficazmente, así como tomar las acciones correctivas en caso necesario.

Con la entrega de este documento esperamos inducir a los gerentes a alcanzar un mejor desempeño de sus unidades de servicio, lo que permitirá al Hospital General Dr. Vinicio Calventi alcanzar niveles de competitividad, calidad, productividad y satisfacción de usuarios comparables con las mejores instituciones nacionales e internacionales.

DOCUMENTO PRELIMINAR

**A. SECCIÓN INFORMACIONES GENERALES DEL HOSPITAL,
SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN Y MERCADO DE LA
SALUD DEL ÁREA DE INFLUENCIA.**

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI.

A. Descripción General:

Es un **Hospital General de Tercer Nivel de Atención en salud**, ubicado en el municipio de Los Alcarrazos, provincia Santo Domingo, adscrito a la Región Metropolitana de Salud, Área VIII de salud. Es una **institución del estado desconcentrada**, auto gestionada, organizada para articularse a la Red Pública y Privada de Prestación de Servicios de Salud, tal como lo establece el **Reglamento de Provisión de Las Redes de Los Servicios Públicos de Salud**.

RENLÓN	DATOS E INFORMACIONES
Ubicación geográfica, según mapa de salud.	Área 8 (Región 0) Los Alcarrazos
Área de terreno	18,367 m ²
Área de construcción	21,553 m ² (distribuidos en 3 edificaciones)
Parqueos	176 (170 exterior y 6 techados interior)
Población área de influencia (Sto. Dgo. Oeste, Los Alcarrazos y Pedro Brand)	405,769 Habitantes
Nivel de atención	3 ^{er} Nivel
Total de empleados	1,015 personas
Camas instaladas	250 Camas
Camas Censables	134 Camas
Salas de cirugía.	12 quirófanos, (7 en la tercera, 4 en la segunda y 1 en la primera).
Salas de partos	1 Área (3 camillas).
Farmacias	1 Farmacia de dispensación interna y 1 externa (PROMESE)
Consultorios	28 Unidades (12 en primera planta, 15 segunda y 1 en la tercera).
Unidad Cuidados Intensivos Polivalente	1 Área (8 camas y una de aislamiento) 6 monitores, 10 bombas de infusión, carro de paro, 5 ventiladores, 1 aspirador, 1 electrocardiógrafo, 2 desfibradores.
Unidad Cuidados Intensivos Neonatal	No existe como unidad pero hay un área de ingresos de recién nacido exclusivos. (7 cunas 2 cunas térmicas, 5 incubadoras, 2 fototerapia, 4 lámparas cuello de ganso y 2 ventiladores)
Área de Urgencias/Emergencias	1 Área (4 Módulos independientes para medicina interna, ginecobstetricia y pediatría) Cirugía: 2 camillas de examen, 1 especial usuarios quemados, 5 camas observación. Medicina interna: 5 camas Ginecobstetricia: 2 camillas de posición 1 cama observación Pediatría: 2 camillas examen 6 camas observación.
Laboratorio clínico	1 Área (02 Máquina de hematología, 02 de química y una de pruebas especiales).
Banco de sangre	1 Área (03 neveras y dos camillas para toma de muestra).
Laboratorio de anatomía patológica	1 Área (1 Mesa para autopsias, 02 microscopio)

RENGLÓN	DATOS E INFORMACIONES
Morgue	1 Área (1 nevera de dos cavidades, 2 camillas de necropsia y 1 mesa de necropsia)
Unidad endoscopia	1 Equipo (GastroscoPIO y rectosigmoideoscopia)
Unidad hemodiálisis	1 Área (5 Máquinas)
Rayo X	2 Equipos (1 portátil ,1 panorámica, 1 revelador kodak).
Mamógrafo	1 Equipo.
Tomógrafo	1 Equipo.
Sonógrafos	2 Equipos.
Ecocardiógrafo	1 Equipo (Por contratos con médicos y aparatos)
Densitómetro	1 Equipo (Por contratos con médicos y aparatos)
Prueba de esfuerzo	1 Equipo
Espirómetro	1 Equipo
Broncoscopio pediátrico	1 Equipo dañado
Electroencefalograma	01(32 canales marca Nihon Kohden)
Asa diatérmica	01 unidad
Colposcópico	3 Equipos
Salón multiuso	<p>Cuarto Piso: con 12- sillas y una pizarra, otro de 103- sillas de metal y tela y tres sillones ejecutivos, amplificador marca tech un micrófono fijo y dos inalámbricos, un podio, una pantalla de proyección, una pizarra, un negatoscopio de doble cuerpo y un teléfono.</p> <p>Segunda Piso: con 47- sillas de metal y tela, dos mesas ejecutivas, un podio de madera, un negatoscopio de doble cuerpo, una pizarra, una pantalla de proyección, y un teléfono</p>
Biblioteca virtual	1- Área (4- computadoras)
Cafetería	1- Área (8- mesas de 4- sillas para una capacidad de 32- personas)
Comedor	1- Área (5- mesas con 4-sillas, para una capacidad de 20- personas)
Cocina	1- Área (2- cuarto frío)
Lavandería	1- Área (2- lavadoras industriales, 2- secadoras industriales, 1 rolo, 1 prensa)
Audiómetro torres laparoscópica	1- Cabinas y consolas
Torres laparoscópica	2- Equipos (1- del hospital marca Wolt) otra de Jhonson and Jhonson

B. Misión del Hospital General Dr. Vinicio Calventi:

“Somos una institución destinada a proveer servicios de salud, en sus áreas básicas y especialidades no básicas, a los habitantes de Los Alcarrizos y sus zonas de influencia. Dichos servicios serán ofrecidos con el más alto nivel de profesionalidad, tecnología y vocación de trabajo.”

C. Visión del Hospital General Dr. Vinicio Calventi:

“Nos gustaría ser, además de una proveedora de servicios de salud, en su más amplio concepto, al mismo tiempo, queremos ser un hospital con el mayor nivel de equipamiento diagnóstico dentro de nuestro nivel de atención, con el propósito de resolver los problemas de salud.”

D. Fundamentos y objetivos generales del Hospital Dr. Vinicio Calventi.

Profesionalismo: Pretendemos ofrecer con la mayor seguridad y eficiencia, la solución a la problemática de salud de nuestros usuarios, escogiendo un personal debidamente depurado, en función de su perfil académico y sus experiencias laborales.

Trabajo: Procuraremos devolver a la comunidad y al superior gobierno, la confianza y el esfuerzo puestos en nosotros como profesionales de la salud y administrativos.

Vocación de Servicio: Brindaremos a la comunidad orientación dirigida a la prevención de enfermedades más comunes, saneamiento ambiental y educación sexual.

E. Estructura de Gestión del Hospital en Base a la Desconcentración.

El hospital es gestionado a través de la Dirección General (DG), en coordinación con la Sub-Dirección Financiera y Administrativa, Sub-Dirección Recursos Humanos, Sub-Dirección Médica y Servicios Complementarios, Sub-Dirección de Planificación e Información, Sub-Dirección Académica, Sub-Dirección Servicios de Apoyo.

Para la definición de las políticas, normas y evaluación general cuenta con el Consejo de Administración Hospitalaria (CAH).

F. Responsabilidades y Funciones Básicas de la Dirección General del Hospital. (DGH)

Responsabilidades del DGH:

- a) Es responsable de la dirección y administración de las operaciones del hospital y asegurar el logro de los objetivos por delegación del CAH.
- b) Constituir el órgano de gobierno directo del hospital y actuar en representación del CAH, de acuerdo con los estatutos.
- c) Realizar una gestión con equidad, honestidad, eficiente, eficaz, en beneficio de la institución y de los usuarios.
- d) Ser miembro ex – oficio del CAH con derecho a voz y voto.
- e) Dirigir las iniciativas operativas y de desarrollo estratégico, así como las políticas del hospital.
- f) Ser responsable ante todo el CAH y no frente a miembros individuales del CAH.
- g) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas del CAH, de los estatutos y cualesquiera otras medidas dispuestas por la autoridad competente.
- h) Guiar la formulación de planes y programas, así como los recursos que para tales fines fueron asignados.
- i) Ejecutar las políticas, planes y programas por mandato del CAH.
- j) Invitar a algunas reuniones del CAH, a los funcionarios del hospital, asesores nacionales e internacionales, personas que a su criterio puedan aportar sus conocimientos que puedan servir de apoyo para tomar decisiones, pero siempre con la anuencia del presidente del CAH.
- k) Organizar los comités necesarios para el buen funcionamiento de la institución y evaluar si son ejecutados con eficiencia y eficacia los planes formulados por estos comités.

Funciones del DGH:

Para cumplir con sus funciones contará con los servicios de un equipo de técnicos y profesionales, seleccionados de acuerdo con los procedimientos, requerimientos y especificaciones para cada puesto, siguiendo los criterios determinados en el “Proceso de entrevista, selección y contratación del personal” establecido en el hospital, conforme a las disposiciones y lineamientos trazados por el CAH y los ministerios de Trabajo y Administración Pública.

- a) **Representante del Hospital:** El DGH es el representante legal del mismo y tendrá la autoridad para hablar en nombre del hospital y representarlo en asuntos oficiales.
- b) **Dirección de Personal:** El DGH goza de la facultad de realizar la contratación de todo el personal del hospital. La contratación de los gerentes deberá ser presentada al CAH para su ratificación. Tendrá la facultad de despedir a cualquier empleado del hospital por motivos justificados, disponer

ascensos o descensos de puesto, trasladar de áreas al personal si lo cree conveniente para el beneficio de la institución.

c) Sistema de Control Interno: Este aspecto se fundamenta en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), establecidas por la Contraloría General de la República y entre las funciones directas de la Dirección General se encuentran:

- ✓ Asegurar que existen, son seguidas y se mantienen actualizadas, políticas, normas y procedimientos que sostengan los siguientes elementos como apoyo fundamental del ambiente de control:

Integridad y ética pública; Compromiso del personal con el control interno; Ambiente de confianza; Competencia del talento humano; La filosofía y estilo de administración; Estructura organizacional; Acciones coordinadas y coherentes; Asignación de responsabilidad; Delegación de autoridad.

- ✓ Apoyar, supervisar el diseño y dirigir la implementación de una metodología de valoración y administración de riesgos (VAR).
- ✓ Conducir un proceso de diagnóstico, ajuste o implementación y actualización de las actividades de control interno que deben estar inmersas en los procesos o independientes de ellos para ayudar directamente a mitigar los riesgos identificados o indirectamente, para contribuir a que las actividades de mitigación de riesgos que se adopten se cumplan oportunamente con la calidad debida.
- ✓ Apoyar, dirigir y supervisar el diagnóstico, ajuste, implementación, actualización, y sostenimiento de un sistema de información y comunicación para el desarrollo correcto y oportuno de las operaciones y la rendición de cuenta de su gestión.
- ✓ Apoyar el diagnóstico, ajuste, diseño, implementación y actualización de mecanismos dirigidos a supervisar las operaciones, a los fines de asegurar que el sistema de control interno no se deteriora y se mejora continuamente

d) Informes: Presentar informe mensual y cuatrimestral sobre producción, estado financiero del hospital, cumplimiento metas indicadores, entre otros.

e) Garantía de la Calidad en la Atención Médica Hospitalaria: Deberá garantizar la calidad de las atenciones basado en protocolos, normas y procesos estandarizados y un plan de capacitación de educación continua y entrenamiento del personal.

Además del desarrollo de actividades claves enfocadas en garantizar la calidad que desarrollará cada gerente en su departamento, para lo cual deberá recibir informes periódicos de los gerentes. Como medida de control garantizará a través de la Gerencia de Monitoreo y Evaluación las auditorías periódicas del adecuado y oportuno llenado de las informaciones en las historias clínicas;

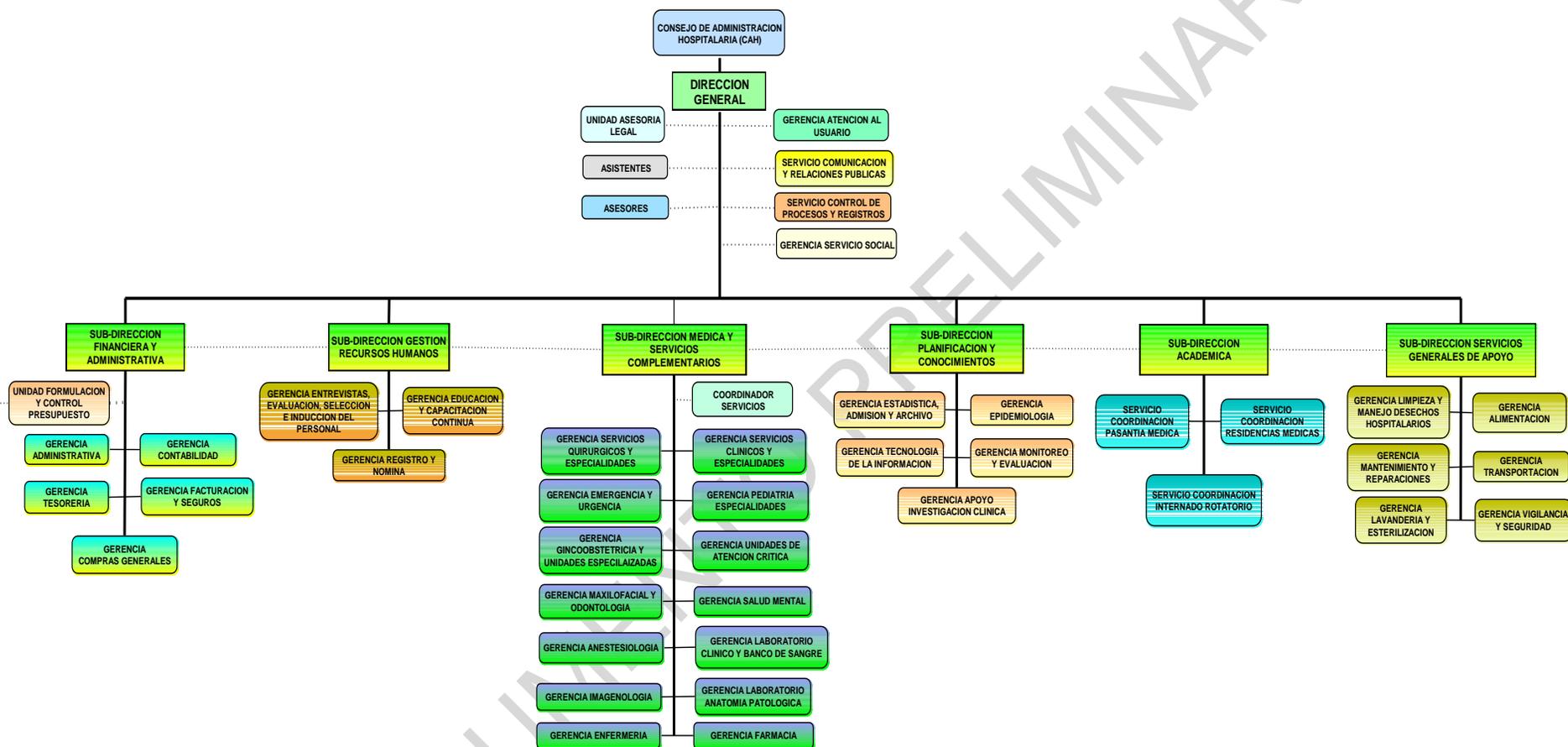
cumplimiento de los protocolos y procesos de atención, para asegurar que los procedimientos y logística establecidas de manera general por las gerencias y servicios sean cumplidos por el personal operativo y gerencial como base de la seguridad brindada en la atención ofrecida en el hospital.

- f) Sistemas de Información:** Debe propiciar que se aplique un sistema de información capaz de generar reportes con indicadores útiles para el Sistema Nacional de Salud, el CAH, los jefes clínicos y los gerentes. Debe poner énfasis en sistemas de información que brinden datos sobre la condición financiera del hospital de manera oportuna, confiable y que proporcionen datos estadísticos, clínicos y administrativos. Debe presentar un informe mensual al CAH respecto a las actividades desarrolladas, cumplimiento de metas, comportamiento de indicadores y costos de los procedimientos y la condición financiera del hospital.

Debe garantizar que se mantenga una vigilancia constante del buen llenado de los registros y la calidad de los datos registrados en las gerencias y servicios.

DOCUMENTO PRELIMINAR

G. Organigrama Gerencial - Administrativo Hospital Dr. Vinicio Calventi.



H. Financiamiento y Usuarios en la Modalidad de Hospital Desconcentrado:

Para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del hospital es necesario contar con recursos suficientes y oportunos, que aseguren el suministro continuo y en cantidad suficiente de los materiales, insumos, equipos y personal para brindar atenciones con seguridad, calidad y alto grado de satisfacción a nuestros usuarios, que hasta el momento hemos logrados y mantenemos.

Nuestras principales fuentes de financiamiento actual la constituyen:

- a) Los recursos aportados por el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Salud, recibidos mensualmente. Estos recursos son destinados para la atención de los usuarios que no pueden contribuir económicamente para su atención y también para subvencionar los gastos de producción de procedimientos (consultas, emergencias, cirugías, hospitalizaciones, otros), laboratorios clínicos, pruebas anatomopatológicas y estudios de imágenes.
- b) La prestación de servicios a los afiliados de las Aseguradoras de Riesgo de Salud (ARS) publicas, privadas, policía, militares y otras.
- c) También se captan recursos a través de las contribuciones de los usuarios, categorizados por el Gerencia de Servicio Social la que determina su capacidad de aporte para su atención.
- d) Donaciones recibidas de personas e instituciones privadas.

I. Principales Usuarios del Hospital:

- Población Los Alcarrizos, Pedro Brand y Santo Domingo Oeste.
- Población del interior del país.
- Población afiliada a ARS's publicas, privadas, militares e instituciones descentralizadas.
- ONG,s y clínicas privadas, (convenios).
- Universidades.
- Trabajadores de la Zona Franca de los Alcarrizos.
- Trabajadores del hospital.
- Empresas farmacéutica e insumos médicos.
- Empresa distribuidoras de productos de oficinas y material gastable.
- Empresa de venta de equipos médicos.
- Empresa venta de mobiliarios y electrodomésticos.
- Empresas de mantenimientos de equipos.
- Empresas de servicios de: telefonía, agua potable, energía eléctrica, recogida de basura y limpieza, otras.

J. Tabla No. 1: Cartera de Servicios, Actualizada al Mes de Marzo 2012.

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
SUB-DIRECCIÓN: MEDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		
GERENCIA PEDIATRÍA Y ESPECIALIDADES		
Pediatría General	Consultas de promoción del crecimiento y desarrollo del niño (a) hasta los 5 años. Atención a la morbilidad hasta los 15 años: consulta y hospitalización: EDA, neumonía, asma bronquial, anemias, parasitosis, infecciones, procesos febriles, meningitis, deshidratación, dengue. Atención de emergencia: traumas, heridas diversas, cuerpos extraños, intoxicaciones, paro cardiorrespiratorio, dolores diversos, convulsiones, crisis asmática, status asmáticos.	Consultas de emergencias, consultas externas, punción lumbar, sutura de herida, nebulizaciones, oxigenoterapia, reducción e inmovilización de fractura, resucitación cardiopulmonar, lavado gástrico, rehidratación, paracentesis, intubación endotraqueal.
Perinatología	Atención al recién nacidos de bajo riesgo y alto riesgo, distress respiratorio, prematuridad, sufrimiento fetal agudo, bajo peso, macrosomía, iso-inmunizado.	Recibimientos, reanimación neonatal, RN alto riesgo, otros.
Unidad Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN)	Recién nacido alto riesgo, prematuridad, inmadurez, malformaciones congénitas.	Ventilación mecánica, emergencia quirúrgica del RN (ano imperforado, atresia esofágica), incubadora, administración surfactante alveolar, uso CPAP, fototerapia. .
Cardiología Pediátrica	Cardiopatías congénitas cianozantes y no cianozantes, cardiopatías congénitas con fallo cardiaco y sin fallo cardiaco.	EKG, ecocardiograma, digitalización.
GERENCIA GINECOLOGÍA - OBSTETRICIA Y ESPECIALIDADES		
Obstetricia	Seguimiento y asistencia del trabajo de parto normal o complicado, rotura prematura de membranas, sangrados del tercer trimestre, amenaza de abortos, legrados por aborto en curso, embarazo ectópico, amenaza de parto prematuro, sufrimiento fetal agudo o crónico agudizado, preeclampsia, eclampsia, infección puerperal, sangrado puerperal, control prenatal (bajo y alto riesgo obstétrico), control de la natalidad, consulta control del puerperio.	Legrados, amniocentesis, inducción médica del parto, parto asistido manualmente
Ginecología	enfermedad pélvica Inflamatoria, otros. Manejo multidisciplinario con las especialidades necesarias. manejo de trastornos hormonales, patologías infecciosas (Vulvitis, vaginitis, cervicitis, bartolinitis, enfermedad pélvica inflamatoria, herpes genital, condilomatosis), manejo de displasia vulvar, vaginal y cervical, endometriosis, trastornos de la fertilidad, trastornos hormonales, amenorrea, dismenorrea, miomatosis, quites de ovarios, sangrados disfuncionales, otros.	ligadura y sección bilateral de trompas de Falopio; cesárea, marsupialización de glándula de Bartholino, histerectomía abdominal total y vaginal, laparoscopia, laparotomía exploratoria, ooforectomía, colpoperineorrafia, biopsia cerrada de útero, biopsia de mama, miomectomía, aplicación de citoquímicos (Podofilino, 5-fluoracilo, ácido tricloroacético); otros.
Clínica de Patología de Cérvix		Toma de Papanicolauo, colposcopia-biopsias, crioterapia, electrocirugía.

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
GERENCIA EMERGENCIA		
Emergencia Adultos	<p>Politraumatismos, heridas diversas, quemaduras, intoxicaciones diversas, accidentes cerebro vasculares, edema agudo del pulmón, deshidratación, infecciones diversas, crisis asmática, crisis hipertensivas, abdomen agudo, procesos alérgicos, cefaleas, procesos febriles, dolores de diversas causas, asfixias, crisis por patologías siquiátricas, traumas torácicos, y abdominales, traumas cráneo encefálicos, traumas faciales, traumas músculo esqueléticos (fracturas, esguinces, luxaciones etc.), paro cardiopulmonar, shock hipovolémico, miocardiopatías (infarto agudo al miocardio, disritmias cardiacas etc.), crisis convulsivas de diferentes etiologías, crisis relacionadas a su esfera mental y emocional.</p>	<p>Consulta de urgencias /asistencia de emergencias, observación, reanimación hídrica parenteral/ transfusión sanguínea extracción de cuerpo extraño, taponamiento nasal, maniobras de reanimación cardio-pulmonar/ desfibrilación, servicios de ambulancia, lavado gástrico, nebulización, lavado de oído, hidratación parenteral/ oral, intubación endotraqueal, toracotomía mínima bajo sello de agua (tubo de pecho), indicación de estudios por imágenes, toma de muestras para analítica, administración de medicamentos.</p>
Emergencia Pediátrica	<p>Consultas urgencias, crisis broncoespasmo, cuerpo extraños en cavidades, intoxicaciones, politraumatismos, apendicitis, amigdalitis, episodios febriles, convulsiones, fimosis y parafimosis, hiperémesis, procesos diarreicos, procesos infecciosos de los Sistemas: respiratorio, genitourinario, gastrointestinal, nervioso central, cardiovascular, músculo esquelético, piel, órganos de los sentidos; heridas por armas de fuegos y blancas; traumas craneoencefálicos, fracturas. Manejo multidisciplinario con las especialidades necesarias.</p>	<p>Procedimientos de Emergencia las 24 horas: Inhaloterapia, extracción de cuerpo extraño, drenaje de abscesos, punción lumbar, toracocentesis, laparotomía exploratoria, apendicectomía, lavados gástricos, reducción parafimosis, reducción de fracturas y enyesado, transfusiones de sangre y sus derivados; control de hipertermia por medios físicos, resucitación cardiopulmonar; cura y suturas de heridas diversas; taponamiento nasal, rehidratación oral y parenteral.</p>
Emergencias Gineco-Obstétricas	<p>Urgencia y Emergencia: Atención especializada las 24 horas: Obstétricas: Embarazo a termino en labor de parto, patologías asociados al embarazo, patologías hemorrágicas de I, II, III trimestre, patologías puerperales, puerperio complicado. Ginecológicos: sangrado uterino, masas pélvicas, traumas ginecológicos, embarazo ectópico, mioma abortivo, quistes ovarios torcionados, quistes ovarios hemorrágicos. infecciones urogenitales, etc.</p>	<p>Evaluación, cuidados obstétricos de emergencia e ingreso. Observación. Manejo ambulatorio.</p>
Observación (Área de Recuperación)	<p>Observación de usuarios por X horas, Trauma leve, moderado, asma, deshidrataciones, traumas craneales, descargas eléctricas (quemaduras) intoxicaciones, espera para ser admitido en hospitalización, miocardiopatías, accidentes cerebrovasculares, abdomen agudo.</p>	<p>Hidratación paciente, administración primera dosis de medicamentos, transfusiones sanguíneas (hospitalarias/ambulatorias), nebulizaciones, monitoreo.</p>
Quirófano Emergencia	<p>Herida penetrante de tórax y abdomen, control de hemorragias en amputaciones, fractura abiertas, heridas por arma blanca de grandes</p>	<p>Amputaciones, artrocentesis, reducciones, laparoscopia y laparotomía de emergencia, reducciones cerradas,</p>

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	dimensiones, trauma cerrado de abdomen con evidencias de shock hipovolémico, trauma musculoesquelético cerrados (fracturas cerradas, luxaciones) hemartrosis.	lavado quirúrgico, cirugías menores, procedimientos quirúrgicos diversos de usuarios ingresados en planta.
Área de Sutura	Heridas diversas, heridas por armas de fuego sin compromiso a órganos o sistemas vasculo-nervioso.	Sutura de heridas, retiro de suturas, drenajes (cambio de sondas), desbridamiento.
Sala de Yeso	Traumas, esguinces, fracturas, luxaciones menores	Reducción de fracturas menores e inmovilización, reducción de luxaciones e inmovilización, colocación de yeso (botas, guantes de yeso, etc.) colocación de férulas, Velpeaux.
Sala de Espera (Triage)	Politraumatismos, heridas diversas, quemaduras, intoxicaciones diversas, accidentes cerebro vasculares, edema agudo del pulmón, deshidratación, infecciones diversas, crisis asmática, crisis hipertensivas, abdomen agudo, procesos alérgicos, cefaleas, procesos febriles, dolores de diversas causas, asfixias, crisis por patologías psiquiátricas, traumas torácicos, y abdominales, traumas craneo encefálicos, traumas faciales, traumas músculo esqueléticos (fracturas, esguinces, luxaciones etc.), paro cardiorrespiratorio, shock hipovolémico, miocardiopatías (infarto agudo al miocardio, disritmias cardiacas etc.), crisis convulsivas de diferentes etiologías, crisis relacionadas a su esfera mental y emocional.	Valoración estado general del usuario para definir en razón de tiempo su priorización para recibir atención.
GERENCIA SERVICIOS CLINICOS Y ESPECIALIDADES		
Medicina Interna	Manejo multidisciplinario con las especialidades necesarias, medicina familiar y comunitaria, patologías cardiovasculares, patologías neurológicas, enfermedades infecto-contagiosas, trastornos de nutrición, patologías gastrointestinales, patologías renales, patologías endocrinológicas, patologías hematológicas, patologías pulmonares, geriatría, evaluación prequirúrgica, evaluación y seguimiento ambulatorio del paciente, interconsultas externas y de casos ambulatorios.	Consultas ambulatorias programadas, consultas ambulatorias de emergencia, hospitalización, hospitalización y tratamiento clínico, lectrocardiografía, ecocardiografía, espirometría, fibrobroncoscopia, electroencefalografía, videoendoscopia digestiva alta y baja, fondo de ojo, hemodiálisis, punción lumbar, toracocentesis, paracentesis, colocación de vía central, intubación endotraqueal, colocación de sonda nasogástrica y vesical.
Terapia Relajamiento y Rehabilitación		
Nutrición		
Cardiología		
Hematología		
Gastroenterología		
Geriatría		
Neurología		
Nefrología		
Oncología		
Endocrinología		

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Neumología		
Medicina Familiar		
UCIP	<p>Monitorización y tratamiento intensivo de usuarios con riesgo vital o potencial, tales como: Síndromes Coronarios, sépticos, postquirúrgicos complicados, politraumatizados y neuroquirúrgicos, ataques cerebrovasculares, choque hipovolémico, post-anestésicos complicados con lento despertar y dificultada para extubarse, trastornos electrolíticos, insuficiencia renal aguda, síndrome hiperosmolar, síndrome de secreción inapropiada de hormona antidiurética, coma, edema agudo de pulmón, síndrome de distres respiratorio agudo, insuficiencia respiratoria aguda, embolia pulmonar, embolia grasa y embolia gaseosa, estatus asmático, choque séptico, abdomen agudo, hemorragia digestiva grave, fracturas con lesiones asociadas neurológicas o vasculares.</p>	<p>Hospitalización y tratamiento clínico, desfibrilación / cardioversión, colocación de catéter periférico y central, traqueotomía / traqueostomía, intubación endotraqueal, terapia con nebulizador, colocación catéter Swan-Ganz, colocación línea arterial, ventilación automática, administración de medicamentos, monitoreo continuo de signos vitales, hemodiálisis, ventilación mecánica no invasiva con máscara especializadas de CIPAF, nutrición artificial enteral y parenteral, administración y manejo de drogas vasoactivas, sondaje urinario y cuidados, prevención/ Y tratamiento úlceras decúbito, RCP básica, RCP avanzada, Pericardiocentesis y drenaje, soporte hemodinámico farmacológico, indicaciones de estudios electrofisiológicos, permeabilización de la vía aérea, analgesia/ sedación /relajación, fisioterapia y rehabilitación respiratoria (rehab. /UCI), fisioterapia y rehabilitación musculoesquelética (rehabilitación /UCI), cuidados de heridas complejas (fascitis, necrosis etc.), punción lumbar. drenaje de LCR, interconsultas hospitalarias.</p>
GERENCIA SALUD MENTAL		
Gerencia de Salud Mental	<p>Diagnóstico y tratamiento psicofarmacológico, intervención en crisis, manejo y tratamiento en casos de crisis de ansiedad, aceptación, pérdida, miedo, desamparo, depresión, trastornos de personalidad, trastornos de adaptación, trastornos por somatización, entre otros.</p>	<p>Consultas ambulatorias programadas, psicoterapias, instauración tratamiento psicofarmacológico, evaluación psicosocial, terapia grupal, terapia ocupacional, evaluación, tratamiento o rehabilitación de minusvalías psíquicas, aplicación de pruebas psicológicas.</p>
GERENCIA SERVICIOS QUIRURGICOS Y ESPECIALIDADES		
Cirugía General	<p>Heridas traumáticas, heridas de armas blancas, por armas de fuego, abdomen agudo, politraumatizados, politraumatizados con quemaduras, traumas diversos, heridas de cara y /o cuello, heridas de tórax (hemoneumotórax, hemopericardio, tórax flácido, múltiples fracturas, lesiones traqueo bronquiales). Traumas y heridas de abdomen (hemoperitoneo, lesión de hígado, bazo, riñones, vasculares, lesiones vísceras huecas).</p> <p>Heridas retroperitoneo, heridas y traumas en extremidades y lesiones vasculares, abdomen agudo, obstrucción intestinal, perforación intestinal, apendicitis aguda, diverticulitis, sangrado intestinal (alto, bajo), peritonitis, hernias diversas.</p>	<p>Consultas ambulatorias programadas, consultas ambulatorias de emergencia, cirugías electivas o programadas, laparoscopia, laparotomía exploratoria, hospitalización observación, hospitalización y tratamiento clínico, manejo multidisciplinario con las especialidades necesarias para cada caso, procedimientos reconstructivos quirúrgicos, reparación de hernias, traqueotomía, venodisección, colocación tubo de pecho, reparación y/o sutura de órganos, extirpación y manejo de tumores, curas, cirugías estéticas y reconstructivas.</p>

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Servicio de Ostomía, Curas y pie diabético	Heridas infectadas, cuidado de ostomía, heridas quirúrgicas dehiscentes, abscesos, quemaduras de grosor parcial, úlceras diversas.	
Cirugía Torácica y Vascular	Aneurismas, lesiones arteriales y venosas, varices (insuficiencia venosa periférica) insuficiencia arterial periférica, tumores pulmonares, quistes y bulas pulmonares, neumotórax, abscesos pulmonares, hemotórax, lesiones pleurales, trauma torácico, patología mediastinica, timoma, quiste pericardico, taponamiento cardiaco, derrame pericardico, lesiones de tráquea y esófago, derrames pleurales, empiemas, quilotorax.	Toracotomía mínima y abierta, lobectomía pulmonar, pneumonectomía, reparación de lesiones arteriales y venosas (embolectomía y endortelectomía), safenectomía, by pass arterial, reparaciones vasculares, fístulas arteriovenosas, timectomía, pericardiocentesis, toracocentesis, pleurodesis, decorticación, drenaje torácico, resección de quistes pericardicos, ventana pericárdica, reparación de lesiones traqueales y esofágicas, exéresis de tumores esofágicos, esofagectomía, videotoracosopia, reparación de lesiones de pared.
Traumatología y Ortopedia	Usuarios politraumatizados, fracturas diversas, luxaciones articulares, lesiones con pérdida de hueso, enfermedad degenerativa articular, malformaciones congénitas pie equino-varo pie, zambo, genu-valgo, tumores óseos, dolores relacionados con el sistema locomotor, osteomielitis, acortamientos óseos congénitos o adquiridos, defectos óseos traumáticos o infecciosos, pseudo-artrosis congénitas o adquiridas, contracturas articulares, deformidades óseas congénitas o adquiridas, elongación ósea de miembros, transportación ósea por defectos óseos, medicina deportiva, trauma raquis medular	Consultas ambulatorias programadas, consultas ambulatorias de emergencia, hospitalización observación, hospitalización y tratamiento clínico, reducciones y enyesado, fijación y osteosíntesis internas y externas, implantes y reemplazos articulares, inmovilización de fracturas, reducción e inmovilización de luxaciones, reducciones y enyesado, artroscopia quirúrgica, procedimientos reconstructivos quirúrgicos, extirpación y manejo de tumores óseos, artrocentesis diagnóstica, curas, realineación ósea, injertos óseos, vasculares y dermo-epidérmicos, aplicación de fijadores externos, para corregir acortamientos, defectos óseos, deformidades e infecciones óseas.
Urología	Infección de vías urinarias, urolitiasis, hiperplasia prostática, hidroceles, varicoceles, cálculos renales, cólicos nefríticos, cáncer de pene y próstata en etapas tempranas, fimosis, parafimosis, carúncula, traumas diversos urogenitales, torsión testicular, tumor testicular, orquitis crónica, cáncer temprano de vejiga, tuberculosis urogenital, estenosis ureterales, tumores renales, fístulas vesicovaginal, abscesos renales, absceso escrotal, quiste del cordón espermático, ptosis renal, impotencia o disfunción eréctil, esterilidad, priapismo, amputación traumática de pene.	Orquidopexia, hidrocelectomía, vasectomía, varicocelectomía, corrección de hipospadias, cateterización uretral, extracción de cálculos, penectomías, circuncisión, orquiectomía, nefrectomías, cistotomías, uretroctomía, desbridamiento escrotal, meatotomía, fijación renal en ptosis, irrigación de cuerpo cavernosos, ureteroplastia, corrección de lesión quirúrgica de vejiga, nefrolitotomía, ureterolitotomía.
Oftalmología	cuerpos extraños superficiales y penetrantes, traumas diversos en los ojos, blefaritis, conjuntivitis bacteriana y viral, conjuntivitis alérgica, úlceras de conjuntivas, patología del saco y conductos lagrimales, quemaduras, querato-conjuntivitis (seca,	Retiro de cuerpos extraños, suturas diversas, cirugías diversas, consultas de emergencias, aplicación de medicamentos, cirugías: cataratas, pterigium, chalazium, estrabismo, trabeculectomía

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	alérgica, química, traumática), queratopatía seca, queratitis vírica, queratitis distrofica endotelial de fuchs, queratocono, epiescleritis, escleritis, uveítis, anterior, posterior y uveítis parasitaria, tumores del ojo, melanoma del iris, glaucoma, desprendimiento de la retina, oclusión de la arteria de la retina, degeneración macular, senil exotropía, infantil exotropía, neuropatía óptica, catarata, ametropía, luxación del cristalino postraumático a cámara anterior, hemorragia vítrea, retinopatía diabética.	
Cirugías Ambulatorias	Apendicetomía aguda, colelitiasis, hernias de pared, hernia del hiatus, obesidad, eventraciones, abdomen agudo, anemias, trombocitopenia, pseudoquistes de páncreas, adherencias post-quirúrgicas.	Tratamiento laparoscópico de cálculos en la vía biliar (coledocolitiasis), Operaciones laparoscópicas para el reflujo gastroesofágico y la hernia de hiato, cirugía laparoscópica del colon, cirugía laparoscópica de la obesidad mórbida, (cirugía bariátrica), exéresis laparoscópica de bazo (esplenectomía) cirugía laparoscópica del páncreas por pseudoquistes, quistes y pequeños tumores, liberación laparoscópica de adherencias de intervenciones previas. Desbridamiento, Curas de heridas y úlceras, drenajes de abscesos, terapia vacuum assisted closure (V.A.C), colgajo e injerto de piel, cuidados y curas de ostomías.
Neurocirugía	traumatismos craneoencefálicos cerrados: conmoción cerebral, contusión cerebral, daño axonal difuso, hematomas intracraneales, traumatismos craneoencefálicos abiertos: fracturas deprimidas, heridas por arma de fuego, heridas por arma blanca, lesiones traumáticas de columna vertebral, nervios periféricos, patologías vasculares cerebrales, patologías degenerativas causantes de lesiones compresivas de la médula y/o raíces nerviosas (mielopatía cervical espondilótica, canal estrecho lumbar), tumores cerebrales, tumores de la médula espinal, columna vertebral y nervios periféricos, malformaciones vasculares (malformaciones arteriovenosas, fístulas carótido-cavernosas), hemorragias cerebrales, patología de la circulación del LCR (hidrocefalia)	Consultas ambulatorias programadas, consultas ambulatorias de emergencia, hospitalización observación, hospitalización y tratamiento clínico, procedimientos reconstructivos quirúrgicos, extirpación y manejo de tumores, craneotomía / craniectomía, lobotomía. / hemisferectomía, ventriculotomía. / cordotomía, rizotomía. /disectomía, anuloplastia de disco intervertebral, artroplastia de disco intervertebral, laminectomía, laminotomía, laminoplastia, corpectomía, facetectomía, foraminotomía, fusión vertebral / fijación vertebral, ganglionectomía, bloqueo de nervios, entre otros procedimientos.
Otorrinolaringología	Amigdalitis, adenoamigdalitis, cuerpo extraño, laringitis (agudas y crónicas), otitis (agudas y crónicas), traumas caras, patologías infecciosas de senos paranasales, epistaxis, pólipos nasales, tabique nasal desviado, ronquidos, parálisis faciales.	Amigdalectomía, adenoidectomía, miringotomía y colocación de tubos de ventilación, cirugía ronquido: palatoplastias, uvulopalatoplastias, otoplastias, miringoplastias, timpanoplastias mastoidectomías, timpanotomías exploradoras, estapedectomías, implantes cocleares, osiculoplastias, descompresión nerviofacial septoplastias, septorinoplastias

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
		cirugía endoscópica nasosinusal dacriocistorrinostomía endoscópica cadwell luc, etmoidectomías externas, antrostomía maxilar, maxilectomías parciales, exéresis de fistulas y quistes congenitos de cuello, cirugía glándulas salivares, cirugía glándula tiroides, cirugía tumores benignos y malignos cuello, traqueotomías, laringectomías parciales, laringectomías totales, vaciamientos ganglionares cervicales funcionales y radicales, faringectomías.
Cirugía Plástica y Reconstructiva.	Mamas pendulares, mamas gigantes, abdomen flácido, hernia gigantes, pliegues numerosos, trauma facial, mamas supernumerarias, elefantiasis de miembros inferiores	Abdominoplastia, mamoplastia con reducción, con prótesis, tabicoplastia, lipoescultura, rinoplastia, dermolinfasciectomia.
GERENCIA ANESTESIOLOGÍA		
Anestesiología	Administración de anestésicos, reanimación cardiopulmonar avanzada, monitorización estándar básica, mantener las funciones vitales en condiciones óptimas antes, durante y después de los procedimientos, abolir o controlar el dolor sea cual fuere su etiología en usuarios que tras un diagnóstico correcto y exhaustivo no sean susceptibles de otros tratamientos médicos o quirúrgicos capaces de resolver las causas que originan dicho dolor, aplicar métodos y técnicas inherentes a esta especialidad tales como: ventilación mecánica, reequilibrio termodinámico, electrolítico, metabólico o alteración ácido básico.	Evaluación pre-anestésica, anestesia general inhalatoria, anestesia endovenosa y balanceada, anestesia regional tipo bloqueo subaracnoideo, bloqueo peridural y bloqueo braquial, anestesia local asistida, intubación endotraqueal, colocación precisa de venoclisis central y periférica, toma de muestras para gases arteriales.
GERENCIA MAXILOFACIAL Y ODONTOLOGÍA		
Maxilofacial	Fracturas pan faciales, Le Fort tipo I, II y III, fracturas nasales, mandibulares, del maxilar, malar, del arco, de la orbita, del frontal, fracturas coronal no complicada, coronal complica, corona- raíz no complicada, corona-raíz complicada, radicular, intrusión, extrusión, luxación lateral, diente retenido, trauma al hueso alveolar. Retenciones dentarias: terceros molares inferiores, superiores, caninos superiores e inferiores, premolares y molares superior e inferiores, dientes supernumerarios. Quistes odontogénicos del desarrollo gingival del infante, del adulto, periodontal lateral, dentigero, queratoquistes. Quistes del trayecto vestigial: quiste del conducto tirogloso.	Consultas ambulatorias programadas, consultas ambulatorias de emergencia, hospitalización observación, hospitalización y tratamiento quirúrgico, implantología dentaria, cráneooplastia cirugía ortognática, cirugías reconstruktivas, exodoncia. Endodoncia, frenillos, profundización del vestíbulo, bridas cicatriciales, curas.

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	<p>Quiste embrionario de origen cutáneo, dermoide, epidermoide, de epitelio mucoso. tumores odontogenicos.</p> <p>Patologías de las glándulas salivares: alteraciones de secreción, quiste de los conductos salivares, tumores salivares de orígenes epiteliales y no epiteliales, hiperplasia del surco vestibular, fibromatosis de tuberosidad y paladar, papilomatosis de paladar, tejido óseo, protuberancias y cresta agudas. Patologías infecciosas oro facial, inflamación, flemones, inflamación del diente y su entorno, inflamación de la región del maxilar, inflamación de la región mandibular, sinusitis odontogénica, infecciones en maxilares y comunicaciones.</p>	
Odontología	<p>Caries, gingivitis, periodontitis, fístulas, heridas, abscesos dentales, paradentosis, celulitis facial, úlceras aftosas, fracturas dentales, traumas, heridas, quemaduras, extracciones, profilaxis, caries. Ortodoncia: Consulta, ortodoncia interceptiva.</p>	<p>Consultas, profilaxis, sellantes, detartraje, aplicación flúor, radiografías, drenaje de absceso, recubrimientos directo e indirectos, apertura canal, reimplantación, obturación en amalgama CL I-CL II-CL III-CL IV-CL V, obturación MOD, amalgama, obturación resina CLI, obturación CL II resina, obturación CL III resina, obturación CL IV, resina obturación CL V resina, obturación MOD resina, carillas resinas, detartraje simple, profundo gingivectomía PI cuadrante, endodoncias, exodoncia, exodoncias quirúrgicas, frenectomía, segmentación de puentes, exodoncia de dientes deciduos, terapia básica para periodontitis, tratamiento para gingivitis, restauraciones en ionomero de vidrio, sellantes de fosas y fisuras, aparatología fija, retenedores, rompehábito, mantenedor de espacio unilateral, mantenedor de espacio bilateral, placas mio-relajantes, expansores Haas/Hyrax.</p>
GERENCIA ANATOMÍA PATOLÓGICA		
Patología Clínica y Quirúrgica	<p>Patología quirúrgica. Estudios especializados.</p>	<p>Procesamiento tinción e interpretación de biopsias incisiales y excisionales. Procesamiento tinción e interpretación de biopsias incisiales y excisionales por congelación. Manejo de piezas de amputación. Estudios especializados: Realización, proceso e interpretación de tejidos tratados con inmuno-</p>

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
		<p>marcadores y otros marcadores histoquímicos.</p> <p>Tinciones especiales.</p> <p>Estudios Moleculares y microscopia electrónica.</p>
Citología	Estudios citológicos.	<p>Procesamiento, tinción e interpretación de estudios citológicos convencionales (Frotis cervicovaginales, lavado de cavidades, lavado y cepillado bronquial, aspiración por aguja fina, entre otros).</p> <p>Procesamiento, tinción e interpretación de improntas.</p>
Morgue	Autopsias. Manejo de Cadáveres	<p>Estudio y determinación de causa básica, mecanismo y manera de muerte.</p> <p>Identificación, registro, conservación y entrega de cadáveres.</p> <p>Coordinador con las autoridades médicos-legales para levantamiento de cadáveres y traslado al Instituto Nacional de Patología Forense.</p>

GERENCIA FARMACIA

Farmacia	<p>Apoya en la selección y adquisición de medicamentos, materiales e insumos médicos, Entrega de medicamentos, materiales e insumos para las diferentes áreas donde existen los stocks (área quirúrgica, unidades de cuidados intensivos, emergencias, hemodiálisis, gastroenterología, otros), Reposición de stocks, dispensación de dosis para los usuarios hospitalizados o que se les realizará procedimientos ambulatorios.</p>	<p>Selección de medicamentos y material médico quirúrgico, adquisición de medicamentos y material médico quirúrgico, recepción de medicamentos y material médico quirúrgico, almacenamiento de medicamentos, distribución de medicamentos, dispensación de medicamentos en dosis unitaria, reposición stock de medicamentos, reenvasado de medicamentos.</p>
-----------------	--	--

GERENCIA DE ENFERMERÍA

Enfermería	<p>Realizar dietas del usuario, proporcionar higiene general, toma de signos vitales, proporcionar apoyo emocional a usuarios y familiares, arreglo de unidad de usuario, protección de las áreas de presión, traslado de usuarios a las diferentes áreas, cuidados post mortem, admisión y egreso del usuario, escritura en expediente clínico y kardex de medicamentos, asistencia al médico y orientación al usuario en consulta externa, alimentación asistida a discapacitados, toma de muestras de orinas y heces fecales, pase de visita con el médico a los usuarios, circular en área quirúrgica, controlar balance hídrico de los usuarios, solicitar los insumos necesarios, higiene bucal, colocación de patos u orinales, preparación pre-quirúrgica, orientación a usuarios y familiares antes de la</p>	<p>Administración de medicamentos, colocación de sonda vesical, asistir en colocación de catéter venoso central y colocación de otras vías, medir presión venosa central (PVC), toma de temperatura, reanimación cardio pulmonar (RCP), oxigenoterapia, aspiración nasogástrica, cuidado de traqueotomía, preparación y esterilización de material quirúrgico, canalización de vías periféricas, aplicación de enemas evacuantes, aplicación de lámparas de calor S.O.S., masaje percutáneo y terapéutico, aspiración endotraqueal, curas, higiene general del usuario, hospitalizado, pase de visita, traslado de usuarios a las diferentes áreas, alimentación por gavage, preparación pre-</p>
-------------------	--	---

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	cirugía, realización de curas, vigilar monitoreo de usuario de UCI, cambio de posición según necesidad, alimentación enteral y parenteral por bomba de infusión.	quirúrgica del usuario
GERENCIA LABORATORIO CLINICO		
	PRUEBAS	PRUEBAS ESPECIALES
Hematología y Coagulación	Hemograma, conteo de plaquetas, eritrosedimentación, frotis de sangre periférica, conteo de reticulocitos, recuento de eosinófilos en sangre, recuento de eosinófilos en secreción nasal, investigación de liquido duodenal, estudio de liquido de pericardio, estudio de liquido pleural, estudio de liquido céfalo raquídeo, estudio de liquido sinovial, hemoglobina, retracción de coagulo, serie blanca, serie roja, tiempo de coagulación, tiempo de sangría, tiempo protrombina, tiempo parcial de tromboplastina.	Alfa feto proteína, antígenos australianos IgM, HBsAG, HCV, HAV IgM, IgG, HIV –I II, CEA 125, CEA Total, T3, T4, TSH, estradiol, testosterona, prolactina, FSH, progesterona, beta HCG, PSA libre, PSA total.
Serología	SEROLOGÍA: VDRL, ASO, PCR, Factor reumatoide, tipificación, antígenos febriles, dengue, prueba de embarazo (HCG).	
Bioquímica Sanguínea	Glicemia, glicemia post prandial, curva de tolerancia a la glucosa, colesterol total, LDL, HDL, VLDL, triglicéridos, ácido úrico, urea, creatinina, depuración de creatinina, bilirrubina, fosfata alcalina, amilasa, lipasa, proteína totales, CPK, CPK MB, cloro, potasio, sodio, hierro, gases arteriales, fósforo, proteína en orina, albúmina, captación en hierro, TGO, TGP, ferritina.	
Bacteriología	Cultivos (varios) antibiogramas, tinción de Gram, BK, coprocultivo, urocultivo, hemocultivo, tinción Zeihl Neelsen.	
Banco de Sangre	Depuración de donantes, flebotomía, cruce, tipificación, test de Coombs, HIV I – II, HTLV I-II, HbsAg, HVC, VDRL, TGO, TGP.	
Uroanálisis y Coprológica	PARASITOLOGIA: Coprológico, sangre oculta, leucocitos, hematozoarios, digestión, oxiuros, test guayaco, filaria. UROANALISIS: Examen de orina, proteína de Bence Jones, albuminuria, glucosuria, cetonuria.	

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
GERENCIA IMAGENOLOGIA		
Rayos X	Traumas, Heridas. Patologías Tumorales e infecciosas. Malformaciones. Hernias. Chequeos y Seguimientos evolutivos.	Radiográficas: Simples y contrastadas. Tórax PA, AP y Lateral. Abdomen simple. Cadera, cuello, senos para nasales, Water, silla turca, macizo facial cadera. Costillas, huesos largos, cráneo AP, lateral, columna lumbar AP y lateral, columna dorsal. Estudios contrastados: Urografía excretora, serie gastroduodenal. Radiología intervencionista: Arteriografía diagnóstica y terapéutica, Biopsias sonodirigidas. Panorámicas.
Sonografías		Ultrasonido: Pélvico, abdominal, obstétrico, músculo esquelético (obro), transfontanelar, ocular, Doppler, duplex, otros.
Mamografía		Mamografía de diagnóstico, mamografía exploratoria
Tomografía		Tomografía Axial Computarizada (TAC): Craneal, tórax, abdomen, cadera, cuello, senos paranasales, silla turca, macizo facial, biopsia dirigida por TAC.
Resonancia Magnética		Resonancia Magnética Nuclear (RMN): Craneal, tórax, abdomen, cadera, cuello, senos paranasales, silla turca, macizo parcial, extremidades inferiores y superiores.
Densitometría		Densitometría ósea central y periférica.
SUB-DIRECCIÓN: ACADEMICA		
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA		
Subdirección Académica	Analizar las propuestas de creación, apertura y modificación de programas curriculares de postgrado de especialización. Apoyar el desarrollo y proyección profesional del personal del hospital en el país y el extranjero. Realizar acuerdos y/o convenios interinstitucionales, para formación de	Administración de los programas de post-gradados. Coordinar y administrar jornadas de actualización, cursos, talleres y diplomados. Capacitación y actualización del personal de salud. Administrar y conducir los servicios académicos que se prestan a los

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	<p>personal y/o educación continuada.</p> <p>Coordinar y administrar la rotación de médicos residentes, pasantes e internos durante su estadía en el hospital.</p>	<p>usuarios en el hospital en cuanto a gestión documentaria en coordinación con la institución académica contraparte.</p> <p>Programar y supervisar el proceso de matrícula, mantener actualizado el registro académico, emitir certificados y canalizar la expedición de los certificados, títulos profesionales y cualquier otra documentación que derive del proceso docente.</p> <p>Programar y mantener actualizada la base de datos académica y establecer mecanismos de seguridad de los registros académicos de los participantes y de los formularios numerados.</p> <p>Seguimiento y control de los acuerdos y convenios interinstitucionales de educación Médica.</p>

SUB-DIRECCIÓN: SERVICIOS DE APOYO HOSPITALARIO

GERENCIA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

<p>Seguridad y Vigilancia</p>	<p>Vigilancia y cuidado, control de accesos, seguridad, investigaciones de incidentes (robos, pérdidas, riñas, agresiones, otros), detecciones.</p>	<p>Control y vigilancia presencial y a través de cámaras, prevención de incidentes (robo, agresiones, otros), control y restricción acceso a áreas, custodia y protección del personal, custodia y protección, usuarios internos, investigaciones.</p>
--------------------------------------	---	--

GERENCIA LIMPIEZA Y DESECHOS HOSPITALARIOS

<p>Limpieza y Desechos Hospitalarios</p>	<p>Limpieza.</p> <p>Desinfección.</p> <p>Traslado y Manejo de los desechos.</p> <p>Organización del mobiliario.</p> <p>Limpieza y organización de habitaciones.</p> <p>Dstrucción de Desechos</p>	<p>Limpieza, desinfección y organización de áreas, asepsia y antisepsia de áreas críticas (quirófanos, UCI, aislamiento, emergencia) y equipos, prevención de infecciones nosocomiales, limpieza y organización de habitaciones, limpieza y organización de áreas, comunes y administrativas, limpiezas terminales (check out), limpieza y mantenimiento de jardinería y áreas externas, capacitación de personal, traslado e incineración de desechos, supervisión periódica de limpieza, control de roedores e insectos, reporte de averías y daños a la infraestructura.</p> <p>Incineración de desechos.</p>
---	---	--

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
GERENCIA MANTENIMIENTO		
<p>Mantenimiento</p>	<p>Instalaciones de equipos, sistemas, mobiliario.</p> <p>Suministro de agua, gases, vapor, aire acondicionado.</p> <p>Mantenimiento de equipos, sistemas, mobiliario, infraestructura</p> <p>Chequeo predictivo de equipos, sistemas, mobiliario.</p> <p>Reparaciones de equipos, sistemas, mobiliario, infraestructura.</p> <p>Seguimiento al cumplimiento de contratos con compañías externas</p>	<p>Instalación: Equipos, sistemas, mobiliario, luminarias.</p> <p>Suministro: Agua potable y sistema sanitario, drenaje, electricidad general y de emergencia, gases medicinales, sistema de aspirado, vapor, ventilación y aire acondicionado.</p> <p>Mantenimiento: Preventivo, predictivo y especial de equipos y sistemas.</p> <p>Reparaciones de averías y daños: Equipos, sistemas, mobiliario e infraestructura, calles, contenes y aceras.</p> <p>Ensamblaje: Mobiliario, equipos, sistemas.</p> <p>Pintura: Infraestructura interna y externa, mobiliario.</p> <p>Ebanistería: Diseño, construcción, reparación y mantenimiento de mobiliario.</p> <p>Herrería: Diseño, construcción y soldadura de estructuras de hierro.</p> <p>Albañilería: Diseño, construcción, conservación, remodelación y reparación de infraestructura.</p> <p>Carpintería: Construcción de estructuras de madera como soporte al área de albañilería.</p> <p>Electricidad: Instalación de nuevas estructuras eléctricas, cambio de luminarias, prevención y control de averías y cortocircuitos.</p> <p>Plomería: Habilitación de sistema para control de incendios, mantenimiento sistema drenaje.</p> <p>Jardinería: Supervisión de siembra, acondicionamiento y conservación de árboles y plantas, mantenimiento.</p> <p>Supervisión, seguimiento y evaluación: Contratos de compañías contratadas para mantenimiento.</p> <p>Valoración y recomendaciones técnicas: Compra e instalación de sistemas, equipos y mobiliario.</p>
Electromedicina		
GERENCIA LAVANDERÍA Y ESTERILIZACIÓN		
<p>Lavandería y Esterilización</p>	<p>Lavado, planchado, esterilización confección de ropas, reparación de ropas, administración de ropas, esterilizado de paquetes quirúrgicos, control e inventario</p>	<p>Recepción y clasificado de ropa sucia, lavado, secado, planchado, esterilización, corte y costura de ropa y lencería, arreglos y reparaciones de ropas y lencerías, almacenamiento y</p>

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	de ropa y lencería.	dispensación de ropas.
GERENCIA ALIMENTACIÓN		
Alimentación	Alimentación general, bebidas, alimentación con requerimientos especiales, picaderas y alimentos rápidos.	Preparación de alimentos y bebidas de manera general, preparación de picaderas y dispensación de alimentos y bebidas procesados de manera industrial (papitas, chicharrones, doritos, cheetos, gaseosas, otros), preparación de un variado menú de acuerdo a requerimientos especiales, manipulación y preparación de alimentos, servicios de alimentación a usuarios ambulatorios, servicio de alimentación a empleados, administración de la despensa, dispensación de alimentos, gestiones para la subcontratación otras empresas para actividades especiales (si es necesario), venta de alimentos.
GERENCIA TRANSPORTACIÓN		
Transportación	Traslado de personas y cargas diversas en vehículos de motor.	Servicio de manejo de ambulancias, búsqueda y traslado de usuarios, transporte de materiales, equipos e insumos, transporte de personal, servicios de mensajería externa, traslado de servicios administrativos, servicios especiales, limpieza y mantenimiento de vehículos de transporte.
SUB-DIRECCIÓN: PLANIFICACIÓN E INFORMACIÓN		
GERENCIA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		
Informática	Servicio de instalación computadoras, instalación y asistencia técnica telefonía, instalación e implementación de softwares y aplicaciones, administración y protección de base de datos, instalación de hardware/ soporte técnico hardware y software, capacitación a usuarios, respaldo y recuperación de datos, diseño y actualización de softwares y aplicaciones, servicio de videoconferencias, soporte audiovisuales, administración uso de aplicaciones informáticas, respaldo y recuperación de datos, análisis de proyectos, gestión y coordinación de actividades ligadas a procesos y sistemas, formulación recomendaciones	Programar copia de seguridad (backup) diaria, instalación y configuración servidor, crear shortcut, preparación de cable de red o teléfono IP (patch cord), instalación de teléfono IP, instalación física servidor, instalación sistema operativo, configuración servidores, instalación sistema operativo y programas en estaciones de trabajo, instalación de estaciones de trabajo, capacitación uso aplicaciones informáticas, brindar asistencia técnica a los usuarios, realizar reparaciones de equipos informáticos, formatear equipos, actualizar anti-virus, actualizar pagina web.

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	técnicas, monitoreo y evaluación funcionamiento sistemas informáticos, control de riesgos (virus, sabotaje, seguridad, otros) en los sistemas, diseño, elaboración y mantenimiento de página web.	
GERENCIA DE EPIDEMIOLOGIA		
Epidemiología	Estudio y observación de enfermedades objeto de vigilancia epidemiológica, vigilancia de efectos medicamentosos indeseados, vigilancia de accidentes de trabajo, vigilancia de infecciones intrahospitalarias, registro y análisis de datos, estimación cuantitativa de un problema de salud, detectar precozmente y controlar brotes y epidemias, coordinación de comité control de infecciones, capacitaciones, facilitar investigaciones epidemiológicas y clínicas, evaluar y apoyar la implementación de medidas de prevención y control, discusiones de casos de mortalidad, generación de informes, seguimiento y control de TB, VIH/SIDA (PVVS), infecciones de transmisión sexual.	Búsqueda activa de casos, vacunación, emisión de alertas, documentar la distribución y extensión de un problema de salud, consejería pre y post prueba, realizar los reportes epidemiológicos según los requerimientos de la dirección general de Epidemiología del MISPAS y/o Dirección general y/o Sub-dirección médica, análisis y discusión casos de mortalidad, administrar las terapias medicamentosas de manera preventivas cuando la situación así lo amerite, reportar inmediatamente los casos objetos de vigilancia que deben ser inmediatamente reportados, con la ficha correspondiente.
GERENCIA ESTADISTICAS, ARCHIVO Y ADMISION		
Estadística	Diseño de fuentes para recolección de datos, recolección, tabulación de datos, análisis y administración de datos e informaciones estadísticas, capacitaciones, supervisión del sistema de registro de datos, generación de informes.	Recopilación de informaciones, tabulación de datos, análisis de las informaciones, diseño de fuentes para recolección de datos, supervisión del sistema de registro de datos, generación de informes estadísticos.
Archivo	Organización de record clínico nuevo, administración y almacenamiento de expedientes clínicos, entrega de record clínicos, registros de informaciones y datos sistema informático	Búsqueda y entrega en archivo de los expedientes solicitados, registro de los expedientes entregados y recibidos, archivo de expedientes clínicos, organización de expedientes nuevos, registros de informaciones y datos en el expediente clínico cuando el sistema informático falle.
Admisión	Registro de datos generales de los usuarios, brindar información a los usuarios, asignación de camas hospitalarias, (disponibilidad de camas), programación de citas.	Registro de datos generales de los usuarios, admisión área hospitalización y ambulatorios para procedimientos electivos, programación de citas, asignación de camas hospitalarias.
GERENCIA MONITOREO Y EVALUACIÓN		

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Monitoreo y Evaluación	Monitoreo de indicadores de calidad, evaluación desempeño técnico y metas de producción, evaluación y auditoria del cumplimiento y aplicación de protocolos, elaboración de informes con propuestas de cambios para mejorar los servicios.	Encuesta de satisfacción de usuarios internos y externos, auditoria expediente clínico, levantamiento de información para planes de incentivos, apoyo a las evaluaciones de desempeño del personal, seguimiento al cumplimiento de los planes estratégicos y sus metas.
GERENCIA APOYO INVESTIGACIONES CLÍNICAS		
Apoyo Clínico	<p>Desarrollo de investigaciones médicas y epidemiológicas.</p> <p>Apoyo al personal de salud en la realización de investigaciones.</p> <p>Identificación de proyectos.</p> <p>Búsqueda y desarrollo de proyectos de investigación en colaboración con instituciones nacionales e internacionales.</p> <p>Sometimiento de propuestas de proyectos de investigación a otras organizaciones y/o instituciones nacionales e internacionales.</p> <p>Asesoría y colaboración con instituciones asociadas en investigación al hospital.</p> <p>Apoyo y evaluación de proyectos, protocolos y normas de investigaciones externas a realizarse en el hospital.</p>	<p>Identificación de proyecto de investigación con potencial para realizar mejora en la prestación de servicios en el hospital y/o de manera generalizada en el sector salud.</p> <p>Realizar encuentro de estímulo y presentación de propuestas de investigaciones al personal.</p> <p>Evaluación y recomendaciones sobre investigaciones externas a realizarse en el hospital.</p> <p>Coordina y realiza cursos de capacitación en técnicas de investigación en el área de la salud.</p> <p>Asesoría técnica y seguimiento para la realización de las investigaciones.</p> <p>Presentaciones y publicaciones de las investigaciones.</p>
DIRECCIÓN: GENERAL		
GERENCIA SERVICIOS SOCIALES		
Servicio Social	Evaluación socioeconómica, apoyo durante el pase de visita a los usuarios hospitalizados, soporte y apoyo emocional, orientación comunitaria, coordinación intra y extrahospitalaria, apoyo en la referencia y contrarreferencia de casos, seguimiento y evaluación de casos, necesidad de vestimentas y ataúdes a usuarios desconocidos, coordinación de actividades comunitarias.	Evaluación socioeconómica, aplicación descuento a facturas, pase de visitas a los usuarios hospitalizados, soporte y apoyo emocional, capacitación y orientación, preparación material de educación y orientación, investigación de campo, orientación comunitaria, visita domiciliaria, planificación y coordinación de actividades de prevención y educación para la salud, entrega de vestimenta y ataúdes a usuarios desconocidos, realización de intervenciones comunitarias en IEC.

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
GERENCIA ATENCIÓN AL USUARIO		
Servicio Atención al Usuario	Informaciones relacionadas con el funcionamiento, ubicación de las áreas y servicios que ofrece el hospital, información a familiares y/o usuarios en el área de emergencia, recepción de reclamaciones, quejas y sugerencias, recepción de llamadas telefónicas y transferencia de llamadas telefónicas a otras gerencias y servicios, informar sobre la ubicación y condición en sala de los usuarios hospitalizados (no. de habitación), reporte de anomalías en las áreas.	Entrega de ticket, organización flujo operativo consulta externa, recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias, resolución de quejas y dificultades presentadas por los usuarios, reporte de anomalías en las áreas, realizar encuestas evaluatorias de satisfacción al usuario.
SERVICIO DE PROCESOS Y REGISTROS		
Control Procesos y Registros	Control cumplimiento de las actividades según normas establecidas, verificación de expedientes de pagos de cuentas y otros, control de la relación entre consumos y recursos económicos recibidos, en base a la existencia contable.	Auditorías contables - financieras: Auditoría de caja chica, auditoría de combustible, auditoría de cuentas por pagar, auditoría de cuenta por cobrar, auditoría de nómina, auditoría de conciliación bancaria, auditoría de consumo de oxígeno y gas, auditoría de arqueo de cajas, auditoría de facturación hospitalaria, auditoría de expedientes contables, auditoría de procesos, auditoría a protocolos de procedimientos contables - financieros.
UNIDAD ASESORIA LEGAL		
Legal	Elaboración de contratos laborales, descargos, y documentación legal, laboral, confección de contratos civiles, comerciales, arrendamientos, constitución de deudor. En caso de litigios demandas y conciliaciones en materia laboral, civil, comercial, intimaciones, contrataciones de servicios y representaciones s solicitud de los diferentes gerencias, participar en la revisión de los procesos de compra y ventas de equipos, contrataciones de servicios, etc.	Elaboración de contratos para contratación de personal, elaboración contratos prestación de servicios, elaboración de actas, ejecución de garantía, ejecución legal de créditos atrasados en el hospital, estudio y asesoramiento para contratos, demandas, otros, revisión de contratos con terceros.
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PUBLICAS		
Relaciones Publicas	Coordinación de ruedas de prensa, realización de notas de prensa, promoción de los diferentes eventos de la institución, coordinación, recibimiento y atención de miembros acreditados de los medios de comunicación y personalidades distinguidas nacionales e internacionales que visitan el hospital,	Maestría de ceremonias, rueda de prensa, nota de prensa, recepción, revisión y edición publicaciones, tomas de fotos y videos, edición de revistas y brouchour, control de la imagen gráfica estandarizadas del hospital.

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
	<p>coordinación de entrevistas, publicaciones y reportajes en los medios de comunicación, actualización del contenido de la página web del hospital, administración y actualización de los murales de información del hospital, promoción del concepto general del hospital y sus gerencias, supervisión técnica y aprobación de los trabajos publicitarios solicitados a otras empresas, (anuncios publicitarios, documentales, otros), apoyo en la organización de eventos científicos y sociales.</p>	
Publicaciones		
Comunicación		
SUB-DIRECCIÓN: FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA		
UNIDAD DE FORMULACION Y CONTROL PRESUPUESTO		
Formulación y Control de Presupuesto.	<p>Preparar la planificación de la ejecución de los recursos de la institución, control y vigilancia de la ejecución de los recursos de la institución según lo planificado.</p>	<p>Coordinar la identificación de necesidades de recursos de las estructuras organizativas que conforman el hospital, coordinar la formulación del presupuesto particular de las sub-direcciones y servicios, formular el presupuesto general de la institución, monitorear y controlar la ejecución presupuestaria, proponer acciones para la correcta ejecución presupuestaria, contabilidad general de la ejecución presupuestaria, preparación de informe periódico sobre ejecución por reglones del presupuesto, preparación de informes de análisis del desempeño de la ejecución presupuestaria por períodos.</p>
GERENCIA ADMINISTRATIVA		

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Administración	Control de entrada de todos los activos de la institución, registro y control de movilidad de los activos, vigilancia y control de la administración de los activos fijos, apoyo para estimar la depreciación de los activos, control y registro de los inventarios, contabilizar los recursos inventariados, asignar activos a las demás gerencias y sub direcciones,	Controlar y registrar todos los activos de la institución, registro, control y asignación de responsables de los activos, trazabilidad de los movimientos de los activos, realizar el cálculo de depreciación de los activos fijos, coordinar, gestionar y realizar el inventario de activos y mercancías en almacenes, contabilización de los inventarios, análisis financiero para la adquisición de activos, planificar los activos y compras generales en coordinación con las demás gerencias.
GERENCIA DE COMPRA SUMINISTROS.		
Compra y Suministros.	Suplir las necesidades de mercancía, poseer una lista de proveedores de acuerdo al tipo de productos, mercancía o insumo que venden y/o ofrecen, poseer actualizada la lista de precios y especificaciones de las mercancías por proveedor, gestionar las compras en un tiempo prudente, control y registro de las estadísticas de compras y proveedores, análisis de adquisiciones.	Preparación de banco de proveedores certificados y aprobados para las compras, recepción y registro de solicitudes de compra de mercancías, verificar que se ha cumplido con el proceso establecido para la solicitud de compras, realizar la cotización de las mercancías solicitadas, realizar las gestiones para selección y aprobación de la cotización, emitir órdenes de compras, gestionar las compras, garantizar que el proveedor ha cumplido con las especificaciones de la mercancía solicitada, preparación expediente para solicitud de pago a los proveedores, informar al solicitante que la mercancía ya esta en almacén, realizar diversos informes.
GERENCIA TESORERÍA		

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Tesorería	<p>Registro de consumo.</p> <p>Cobro.</p> <p>Depósitos.</p> <p>Pagos.</p>	<p>Facturación y cobros unidades ambulatorias, cobro a usuarios y/o familiares, ARS'S, cuadro de caja, realizar los depósitos bancarios, efectuar pago oportuno diferentes proveedores, entrega de cheques, ofrecer información sobre disponibilidad de fondos para pago nómina, conservar y custodiar los vales provisionales de caja, que amparen entregas de efectivo del fondo fijo de caja, preparación de reportes diarios, autorizaciones y verificación de cobertura de afiliados a administradoras de riesgos de salud (ARS'S), elaboración, revisión y control de la disponibilidad efectivo.</p>
GERENCIA CONTABILIDAD		
Contabilidad	<p>Conocer los balances contables generales de la institución y por renglones, conocer los estados financieros de la institución, conocer los costes de producción de las unidades productivas, realizar recepción, almacenaje y despacho de productos, gestionar los créditos y pagos de la institución, mantener control de los balances bancarios de la institución, apoyo a auditorías externas e internas, solicitudes de informes.</p>	<p>Contabilidad general: preparación y análisis de estados financieros, informes financieros y contables, entrada de diario libros.</p> <p>Contabilidad de costos: análisis de los costos, elaboración de propuestas para planes de contención de costos.</p> <p>Cuentas por cobrar: registro, análisis y conciliación de las cuentas por cobrar.</p> <p>Cuentas por pagar: registro, análisis y conciliación de las cuentas por pagar.</p> <p>Nómina: registro, revisión y pago de honorarios.</p> <p>Conciliaciones bancarias: registro, análisis y conciliación de la caja banco.</p> <p>Almacén: recepción, almacenaje, administración y despacho de mercancía, control de entrega por cada gerencia.</p>
GERENCIA FACTURACIÓN		

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Facturación	Registrar y contabilizar los consumos, solicitar pagos, apoyar negociaciones con compradores, revisar y validar consumos.	Facturación y cobros unidades ambulatorios, facturación y cobros hospitalización, avances para procedimientos electivos, confirmación de autorizaciones y verificación de cobertura a los afiliados a las ARS'S, control y seguimiento del consumo de los usuarios hospitalizados., apoyo al servicio de cuentas por cobrar para realizar reclamaciones a las administradoras de riesgo de salud (ARS'S), revisión y validación de los consumos registrados por otros usuarios.

SUB-DIRECCIÓN: RECURSOS HUMANOS

GERENCIA DE EDUCACIÓN CONTINUA Y EVALUACIÓN

Educación Continua y Evaluación	Formulación de planes de educación y entrenamiento, formación y actualización de conocimiento, capacitación de nuevas técnicas y procedimientos, incorporación de nuevos conocimientos, inicio de nuevos programas de formación.	Recepción de solicitudes de capacitación, formulación plan de capacitación general, elaboración de presupuesto de actividades de capacitación, elaboración de contratos y firmas de acuerdo con instituciones educativas, hace reportes e informes diversos del área, tramites de pagos (pagos de cursos, congresos, viajes, viáticos por viajes entre otros), formulación de contenidos programáticos, revisar propuesta de los contenidos programáticos de cursos, talleres, post-grados, especialización, otros, coordinar capacitaciones y programas de enseñanza, planificación de actividades de actualización de conocimientos, planificación de actividades de capacitación, coordinación de actividades de capacitación internas y externas, coordinación de participación en actividades nacionales e internacionales, Diseño y actualización del programa anual de capacitación por sub-direcciones y gerencias, Identificación de cursos, talleres y actividades de capacitación considerada importante para la institución.
--	--	--

GERENCIA REGISTRO Y NOMINA

UNIDADES ESTRATÉGICAS Y DE APOYO	MORBILIDAD Y NECESIDADES A TRATAR A LOS (AS) USUARIOS	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
Registro y Nomina		
GERENCIA CONTRATACIÓN		
Entrevista y Selección de Personal	Contratación de nuevo personal, evaluar desempeño del personal, brindar información general de la institución.	Recepción de solicitudes, convocatoria del comité de entrevista y selección, coordinara y realizar entrevista y selección del personal, inducción general al personal, propone la elaboración de los contratos de personal, elaboración de contratos de personal en coordinación con unidad de asesoría legal, hace reportes e informes diversos del área, pruebas psicométricas, preparar y mantener actualizado el banco de elegibles por gerencias, coordinar la realización de evaluaciones de desempeño del personal.

Fuente: Manuales de Organización HGDVC.

DOCUMENTO PRELIMINAR

K. Tabla No. 2: Distribución de Recursos Humanos, Marzo 2012.

PERSONAL	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN GENERAL	54	5.9%
DIRECCIÓN GENERAL		
DIRECTOR GENERAL	1	
SUBDIRECTOR DE PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS	1	
ASESORES TÉCNICOS		
ASISTENTE DIRECCIÓN GENERAL	1	
SECRETARIA	1	
ENCARGADA DE PROTOCOLO		
MENSAJERO	1	
CHOFER	1	
GERENCIA SERVICIO SOCIAL		
GERENTE DE SERVICIO SOCIAL	1	
TRABAJADORES SOCIALES	13	
ENCARGADO UNIDAD DE ASUNTOS COMUNITARIOS		
TÉCNICO SERVICIO SOCIAL		
ASISTENTE	2	
GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO		
GERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	
SUPERVISORES	2	
AUX. ATENCIÓN AL USUARIO	28	
SECRETARIA		
GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS		
GERENTE DE RELACIONES PUBLICAS		
ENCARGADO DE UNIDAD DE PRENSA Y COMUNICACIONES		
ENCARGADO DE UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS.		
ENCARGADO DE AUDIOVISUALES E IMAGEN GRAFICA		
EDITOR DE PUBLICACIONES /		
TÉCNICO IMÁGENES GRÁFICAS (Fotografía y vídeo)		
SECRETARIA		
ASISTENTE DE RELACIONES PÚBLICAS		
CAMARÓGRAFO		
AUXILIAR DE RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES		
UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL		
ENCARGADO UNIDAD ASESORÍA LEGAL	1	
ASISTENTES UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL		
SUB-DIRECCIÓN MÉDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	525	56.9%
SUB-DIRECCION MÉDICA		
SUB DIRECTOR MÉDICO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	
COORDINADORA SUB-DIRECCION MEDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.		
ASISTENTE ADM. SUB-DIRECCION MEDICA		

PERSONAL	CANTIDAD	%
GERENCIA DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA		
GERENTE OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA.	1	
MÉDICOS AYUDANTES ESPECIALISTAS	23	
SECRETARIA	1	
GERENCIA DE PEDIATRÍA Y ESPECIALIDADES		
GERENTE DE PEDIATRÍA	1	
MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PEDIATRIA	18	
CARDIOLOGO PEDIATRA	1	
GERENCIA QUIRURGICA Y ESPECIALIDADES	1	
GERENTE DE CIRUGÍA		
CIRUJANOS GENERALES	13	
CIRUJANO PEDIATRICO		
CIRUJANOS PLÁSTICOS		
CIRUJANO VASCULAR		
MÉDICOS AYUDANTES ORTOPEdia	3	
SUPERVISOR TECNICO YESO	1	
TÉCNICOS DE YESO	4	
MEDICO UROLOGO	2	
ENCARGADO OFTALMOLOGÍA	1	
MEDICO OFTALMOLOGO	3	
TECNICO OFTALMICO	1	
MEDICO OTORRINOLARINGOLOGO	1	
SECRETARIA	1	
MEDICOS GENERALES AYUDANTE DE CIRUGIA		
MEDICO GENERAL CURA Y OSTOMIA		
GERENCIA NEUROCIRUGÍA		
GERENTE DE NEUROCIRUGÍA		
MÉDICOS NEUROCIRUJANOS	1	
MEDICOS GENERALES		
GERENCIA DE MAXILOFACIAL Y ODONTOLOGIA		
GERENTE DE MAXILOFACIAL		
CIRUJANOS MAXILOFACIALES		
COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA	1	
ODONTOLOGOS	13	
ASISTENTE TÉCNICO(A) DE ODONTOLOGÍA	1	
SECRETARIA		
GERENCIA DE ANESTESIOLOGÍA		
GERENTE DE ANESTESIOLOGÍA	1	
MÉDICOS ANESTESIOLOGOS	19	
SECRETARIA	1	
GERENCIA DE SERVICIOS CLÍNICOS		
MÉDICOS ESPECIALISTAS EN MEDICINA INTERNA	20	
COORDINADOR MEDICINA FAMILIAR	1	

PERSONAL	CANTIDAD	%
MÉDICOS FAMILIARES	5	
MÉDICOS CARDIOLOGO	2	
NEFRÓLOGO	3	
NEUROLOGO	2	
TECNICO ELECTROENCEFALOGRAFIA	1	
NUTRILOGO	2	
INFECTÓLOGO		
COORDINADOR UNIDAD DX GASTROENTEROLOGIA	1	
GASTROENTEROLOGOS	2	
SECRETARIA DE GASTROENTEROLOGÍA	1	
NEUMOLOGO	1	
GERIATRA	1	
MÉDICO GENERAL	20	
ENDOCRINOLOGOS	2	
HEMATOLOGOS	1	
MEDICO ESPECIALISTA DE DIABETOLOGIA		
COORDINADOR MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	1	
MÉDICOS ESPECIALISTAS MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	1	
TÉCNICOS TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	2	
GERENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN CRÍTICA		
GERENTE DE UNIDADES DE ATENCIÓN CRÍTICA	1	
MÉDICOS ESPECIALISTAS EN CUIDADOS INTENSIVOS		
MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA		
MÉDICOS GENERALES		
GERENCIA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN.		
LICENCIADAS EN MEDICINA FISICA Y REHABILITACION		
SECRETARIA		
GERENCIA DE EMERGENCIA.		
GERENTE DE EMERGENCIA		
MÉDICOS ESPECIALISTAS EMERGENCILOGOS	2	
MÉDICOS GENERALES		
PARAMEDICO		
SECRETARIA		
GERENCIA DE ANATOMÍA PATOLÓGICA.		
GERENTE DE ANATOMÍA PATOLÓGICA	1	
MEDICO FORENSE	1	
PATOLOGOS	1	
CITOLOGOS	3	
TECNICO HISTOTECNOLOGIA	1	
SECRETARIA	1	
AUX. PATOLOGIA		
GERENCIA DE ENFERMERÍA		
GERENTE DE ENFERMERÍA	1	
ENCARGADAS DE ÁREA	2	

PERSONAL	CANTIDAD	%
SUPERVISORAS GENERALES	20	
LICENCIADAS DE ENFERMERÍA ATENCIÓN DIRECTA	104	
AUX. ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA	83	
SUPERVISOR AUXILIAR DE AVANZADA	2	
AUX. DE ENFERMERIA PARA TRANSPORTE DE USUARIOS (AVANZADA).	21	
AUX. ESTERILIZACION	4	
AUX. CENTRAL DE EQUIPOS	2	
SECRETARIA	2	
GERENCIA DE SALUD MENTAL		
GERENTE DE SALUD MENTAL	1	
SUPERVISORA PSICOLOGA	1	
PSICOLOGAS	4	
CONSEJERA DE PAREJA	1	
UNIDADES COMPLEMENTARIAS		
GERENCIA DE LABORATORIO CLÍNICO		
GERENTE DE LABORATORIO	1	
ENCARGADAS DE UNIDADES	6	
BIOANALISTAS	32	
DIGITADORES		
SECRETARIA		
AUXILIARES	3	
GERENCIA DE IMAGENOLÓGIA		
GERENTE DE IMAGENOLOGIA		
MÉDICOS RADIOLOGOS	1	
ENCARGADO UNIDAD DE SONOGRAFÍA	1	
MÉDICOS SONOGRAFISTAS	3	
COORDINADOR DE TÉCNICOS DE RAYOS X		
TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	9	
DIGITADORES		
ASISTENTE ADMINISTRATIVA		
SECRETARIA IMEGENEOLOGIA (ENTREGA DE RESULTADOS)	5	
GERENCIA DE FARMACIA		
GERENTE DE SERVICIO DE FARMACIA.	1	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
AUXILIARES DE DISPENSACIÓN	15	
AUXILIAR DE ALMACÉN DE FARMACIA	3	
ENCARGADA UNIDAD DE DISPENSACION FARMACIA INTERNA	1	
ENC. ADMINISTRATIVO ALMACÉN DE FARMACIA		
SECRETARIA	1	
SUB-DIRECCIÓN ACADÉMICA	1	10.8%
SUB-DIRECTOR ACADÉMICO.		
COORDINADOR (A) DE POST-GRADOS.		

PERSONAL	CANTIDAD	%
COORDINADOR (A) DE PASANTÍAS E INTERNADOS.		
MÉDICOS DE POST-GRADOS.		
MÉDICOS PASANTES POST-GRADOS.		
MÉDICOS INTERNOS.		
ASISTENTE ADMINISTRATIVA.		
SECRETARIA DE LA SUB-DIRECCIÓN.	1	
TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL BIBLIOTECA VIRTUAL.		
SUB-DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTOS	32	3.5%
SUB-DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTOS.		
ASISTENTE ADMINISTRATIVA		
GERENCIA DE EPIDEMIOLOGÍA		
GERENTE DE EPIDEMIOLOGÍA	1	
EPIDEMIOLOGA	1	
ORIENTADORAS (UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL)	2	
ASISTENTE		
GERENCIA DE ESTADÍSTICA, ADMISIÓN Y ARCHIVO		
GERENTE DE ESTADÍSTICA, ADMISIÓN Y ARCHIVO		
COORDINADOR DE ESTADÍSTICAS	1	
COORDINADOR DE SERVICIO DE ADMISIÓN		
COORDINADOR DE SERVICIO DE ARCHIVO	1	
SUPERVISOR CALL CENTER		
SUPERVISOR ADMISIÓN		
AUXILIARES DE ADMISIÓN		
AUXILIARES DE ARCHIVO	19	
AUX. ESTADISTICA	4	
SECRETARIA ESTADISTICA, ADMICION Y ARCHIVO		
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
GERENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	1	
ENCARGADO DE REDES Y COMUNICACIONES		
AUXILIARES SOPORTE TÉCNICO	2	
ENCARGADO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS		
ENCARGADO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA		
PROGRAMADOR		
ANALISTA DE SISTEMA		
GERENCIA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN		
GERENCIA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN		
ASISTENTE		
GERENCIA DE APOYO INVESTIGACIONES CLÍNICAS		
GERENCIA DE APOYO INVESTIGACIONES CLÍNICAS		
ASISTENTE		

PERSONAL	CANTIDAD	%
SUB-DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	112	12.1%
SUB-DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	1	
GERENTE ADMINISTRATIVO	1	
ASISTENTES	1	
SECRETARIA	2	
MENSAJERO	2	
MENSAJERO INTERNO	1	
GERENCIA DE CONTABILIDAD		
GERENTE DE CONTABILIDAD.	1	
COOR. SERVICIO DE CONTABILIDAD GENERAL		
COORD. SERVICIOS CUENTAS POR COBRAR		
COORD. SERVICIO ALMACEN	1	
ENCARGADO UNIDAD DE COSTOS		
ENCARGADO CUENTAS POR COBRAR	1	
ENCARGADO CUENTAS POR PAGAR		
ASISTENTE CUENTA POR COBRAR		
ASIST. ALMACEN MATERIAL GASTABLES		
AUXILIARES DE CONTABILIDAD	4	
AUX.CUENTAS POR COBRAR	4	
AUXILIAR DE ALMACEN	1	
AUX.ALMACEN MATERIALES GASTABLE		
SECRETARIA	1	
SERVICIO DE PRESUPUESTO		
COORDINADOR DE SERVICIO DE FORMULACIÓN Y CONTROL DE PRESUPUESTO		
GERENCIA DE FACTURACIÓN Y SEGUROS		
GERENTE DE FACTURACIÓN Y SEGUROS		
ENCARGADO UNIDAD RECLAMACION SEGUROS	1	
ENCARGADO UNIDAD FACTURACION	1	
ASISTENTE ADMINISTRATIVA		
SUPERVISORA FACTURACIÓN	1	
SUPERVISORA SEGUROS	2	
AUXILIARES DE FACTURACIÓN	16	
AUXILIARES DE SEGURO	41	
SECRETARIA FACTURACION		
MEDICO SUPERVISOR DE SEGUROS	3	
MENSAJERO	1	
SEGURIDAD	1	
GERENCIA DE CONTROL INTERNO		
GERENTE DE CONTROL INTERNO		
ASISTENTES DE CONTROL INTERNO		
AUXILIAR DE CONTROL INTERNO		
GERENCIA DE ACTIVOS FIJOS Y CONTROL DE		

PERSONAL	CANTIDAD	%
INVENTARIOS		
GERENTE DE ACTIVOS FIJOS Y CONTROL DE INVENTARIOS		
AUXILIARES DE ACTIVOS FIJOS Y CONTROL DE INVENTARIOS		
GERENCIA DE TESORERIA		
GERENTE DE TESORERIA	1	
ENCARGADO UNIDAD DE INGRESOS Y EGRESOS		
SUPERVISORES DE CAJA	3	
AUXILIARES DE CAJA	18	
GERENCIA DE COMPRAS GENERALES		
GERENTE DE COMPRAS GENERALES	1	
ASISTENTES DE COMPRAS		
SECRETARIA	1	
SUB-DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	0.7%
SUB-DIRECTORA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	
GERENTE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUA		
GERENTE ENTREVISTA, SELECCIÓN INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN		
GERENTE REGISTRO Y NOMINA	1	
ASISTENTE ADMINISTRATIVA GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	2	
SECRETARIA GERENCIA ENTREVISTA SELECCIÓN INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN		
ASISTENTE GERENCIA EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA		
SECRETARIA GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	1	
AUXILIARES		
CHOFER	1	
SUB-DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE APOYO	192	20.8%
SUB-DIRECTORA DE SERVICIOS GENERALES DE APOYO		
GERENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD		
SUPERVISOR GENERAL		
SUPERVISORES	1	
AUX. SEGURIDAD	42	
GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
GERENTE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1	
COORDINADOR DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO.		
AUXILIAR DE EQUIPOS VARIOS		
ASIST. INFRAECTRUTURA Y MOBILIARIOS		
ASIST.MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
AUX. SISTEMA REFRIGERACION Y AIRE ACONDICIONADOS		
AUX. UNIDAD AGUA POTABLE Y DRENAJE	3	
AUX. UNIDAD ALBAÑILERIA, CARPINTERIA, EBANISTA Y	4	

PERSONAL	CANTIDAD	%
PINTURA		
AUX. UNIDAD SISTEMA ELECTRICOS		
AUXILIAR DE JARDINERO		
ENC. ORNATO Y JARDINERIA		
SUP. SERV.SISTEMAS Y EQUIPOS		
SUP. SERV. INFRAECTRUCTURA Y MOBILIARIOS		
SUP. SERV. SISTEMAS Y EQUIPOS ELECTRICO		
TECN. UNIDAD REFIGERACION Y AIRE ACONDICIONADOS		
TECN. UNIDAD SISTEMA ELECTRICOS	2	
TECN. DE EQUIPOS VARIOS	1	
TEC. MANTENIMIENTO	12	
TECNICO UNIDAD DE ELECTROMEDICINA		
ASCENSORISTA	1	
SECRETARIA	1	
MAYORDOMO		
GERENCIA DE LAVANDERÍA Y ESTERILIZACIÓN		
GERENTE DE LAVANDERÍA	1	
SUPERVISOR	2	
AUXILIAR DE LAVANDERÍA	12	
COSTURERAS	1	
GERENCIA DE LIMPIEZA Y DESECHOS HOSPITALARIO		
GERENTE DE LIMPIEZA Y MANEJO DE DESECHOS HOSPITALARIOS.		
SUPERVISORES.	2	
AUX. LIMPIEZA	73	
GERENCIA DE TRANSPORTACIÓN		
GERENTE DE TRANSPORTE.		
SUPERVISOR DE TRANSPORTACIÓN		
CHÓFERES	1	
MENSAJERO	1	
GERENCIA ALIMENTACIÓN		
GERENTE DE ALIMENTACIÓN	1	
ENCARGADO ALMACEN DE COCINA	1	
AYUDANTE DE COCINA	20	
AUXILIAR ROOMS SERVICE	8	
CHEF DE COCINA		
DIGITADORA DE COCINA	1	
TOTAL GENERAL	922	100.0%

Fuente: Sub-Dirección Gestión Recursos Humanos HGDVC

L. Información Geográfica del Área de Influencia Directa del Hospital

El área de influencia geográfica del hospital es el **Municipio de los Alcarrizos**

Los Alcarrizos es un municipio de la provincia Santo Domingo en la República Dominicana. En el municipio existen dos distritos municipales Pantoja y Palmarejo. Esta comunidad formaba parte de Santo Domingo Oeste como distrito municipal, luego fue elevado a municipio mediante la ley 64-05 del 31 de enero de 2005.

La fundación del poblado de Los Alcarrizos data de finales del siglo XVIII, este villorrio resultó ser un lugar de paso para los viajeros que se dirigían o venían del Cibao Central

Fundación	Municipio desde 2005
Superficie Total	52.14 km ²
Distritos Municipales	Pantoja y Palmarejo
Población Total (2002)	191,611 hab.
Población Urbana	166,930 hab.
Población Rural	32,681 hab.
Densidad Poblacional	3,83 hab/km ²
Diputados	4
Regidores	8
Asignación Presupuesto (2007)	RD\$ 248,990,886.72 Esta asignación representa la transferencia anual del Gobierno Central según la Ley N° 166-03 de fecha 6 de octubre de 2003, no incluye los ingresos locales.
Clima	Tropical monzónico

Fuente: CONARE, Abril de 2007

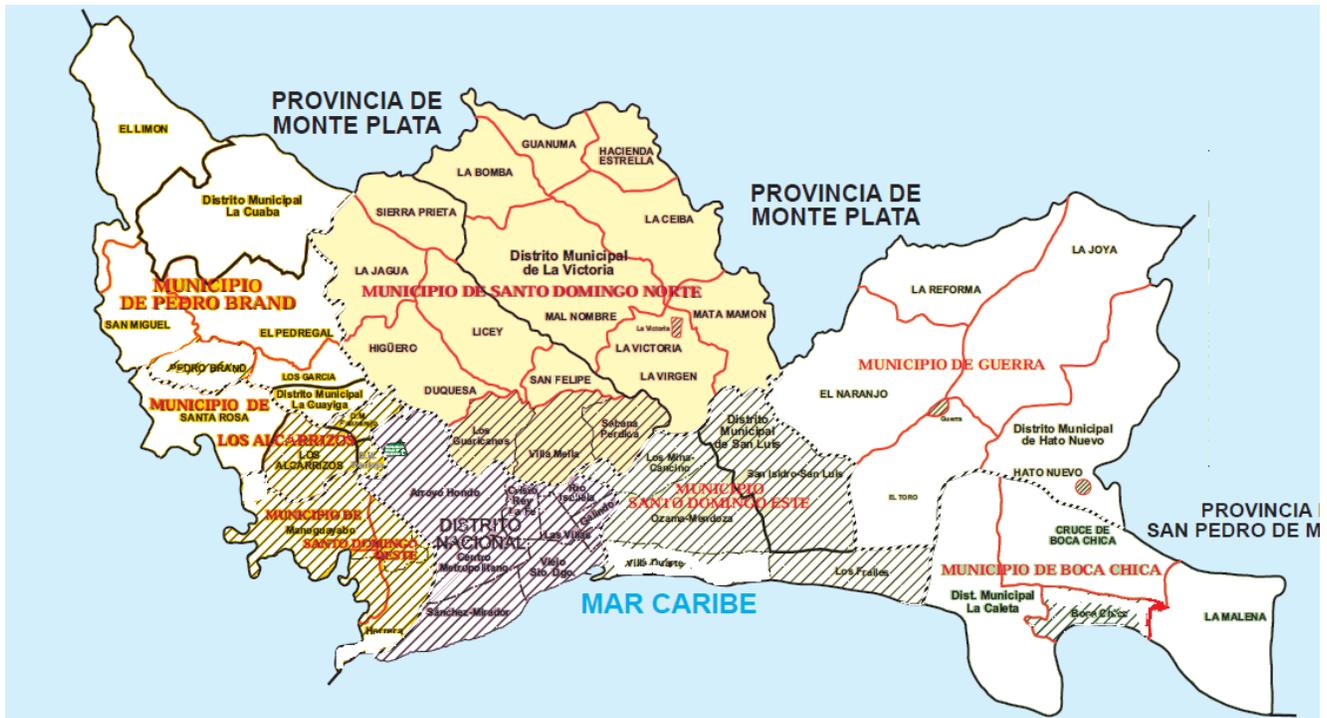
Evolución demográfica, económica y social:

En la comunidad en general, se observan muchas viviendas de todo tipo unas en muy mal estado, otras son de clase media bien construidas, edificios multifamiliares. También existe mucho espacio deshabitado.

Los Alcarrizos y sus zonas aledañas han ido evolucionando en diferentes ámbitos, en cuanto a industrias, posee zonas francas, variados talleres, fabricas de productos alimenticios, supermercados, tiendas. Además cuenta con diferentes organismos de servicios oficiales y privados: policía, bomberos, ayuntamiento, defensa civil, salud pública y privada, transporte organizado, agua potable, telecomunicaciones, vía de comunicación terrestre, alumbrado, educación pública y privada, entre otros.

Demarcación Geográfica:

El municipio limita al norte con el municipio de Pedro Brand, al este con el Distrito Nacional, al sur con el municipio Santo Domingo Oeste. Al oeste el Río Haina y el sector Manoguayabo.



Fuente: CONARE, Abril de 2007

IV. SITUACIÓN DE LA SALUD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL

(Perfil Demográfico, Causas Morbilidad y Mortalidad)

A. PERFIL DEMOGRÁFICO ÁREA SALUD VIII.

Tabla No. 3: Total Población por Grupo Edad, Sexo, Según Zona de Residencia.

GRUPO EDAD	%	Ambas Zonas			Zona Urbana			Zona Rural		
		TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M
TOTAL	100.0	199,611	99,674	99,937	166,930	83,474	83,456	32,681	16,200	16,481
Menos de 1	3.3%	6,540	3,379	3,161	5,438	2,812	2,626	1,102	567	535
1 - 4	10.5%	21,008	10,796	10,212	17,448	9,085	8,363	3,560	1,711	1,849
5 - 9	12.1%	24,082	12,148	11,934	20,054	10,105	9,949	4,028	2,043	1,985
10 - 14	11.4%	22,690	11,165	11,525	18,891	9,288	9,603	3,799	1,877	1,922
15 - 19	9.9%	19,800	9,680	10,120	16,729	8,169	8,560	3,071	1,511	1,560
20 - 24	9.7%	19,437	9,640	9,797	16,403	8,141	8,262	3,034	1,499	1,535
25 - 29	8.7%	17,435	8,319	9,116	14,620	7,018	7,602	2,815	1,301	1,514
30 - 34	8.0%	16,018	8,059	7,959	13,226	6,682	6,544	2,792	1,377	1,415
35 - 39	6.8%	13,561	6,744	6,817	11,218	5,565	5,653	2,343	1,179	1,164
40 - 44	5.2%	10,456	5,231	5,225	8,589	4,294	4,295	1,867	937	930
45 - 49	4.2%	8,480	4,274	4,206	7,090	3,583	3,507	1,390	691	699
50 - 54	3.4%	6,687	3,351	3,336	5,692	2,801	2,891	995	550	445
55 - 59	2.1%	4,239	2,166	2,073	3,598	1,819	1,779	641	347	294
60 - 64	1.7%	3,323	1,798	1,525	2,887	1,593	1,294	436	205	231
65 - 69	1.1%	2,145	1,052	1,093	1,851	912	939	294	140	154
70 - 74	0.8%	1,646	856	790	1,427	745	682	219	111	108
75 - 79	0.4%	875	436	439	754	376	378	121	60	61
80 - 84	0.3%	557	255	302	474	209	265	83	46	37
85 y más	0.3%	604	311	293	514	263	251	90	48	42
No declarada	0.0%	28	14	14	27	14	13	1	-	1

Fuente: Censo Nacional de Población 2002. INE

Tabla No. 4: Total Población y Porcentaje Hogares Pobres Área VIII de Salud.

ÁREA	POBLACIÓN POBRES	% del total de la población área VIII
Los Alcarrizos	18,636	37.7%

Fuente: ONAPLAN, Estrategia de Reducción de la Pobreza 2003.

B. SITUACIÓN DE SALUD POBLACIÓN ATENDIDA EN EL HOSPITAL 2011.

a) MORBILIDAD Y PROCEDIMIENTOS 2011.

a) Morbilidad:

❖ Motivos de Consulta Externa.

Tabla No. 5: 10 Primeras Causas por las que los Usuarios Demandaron Atención en Consulta Externa 2011.

Causa de Morbilidad o Condición	Números de casos	%
HIPERTENSION ARTERIAL	13,668	31.01
EMBARAZO	11,080	25.14
NIÑO SANO	5,944	13.47
IRA	3,980	9.03
VAGINITIS	2,235	5.07
DIABETES MELLITUS II	1,727	3.91
CEFALEA	1,493	3.38
GASTRITIS	1,425	3.23
EDA	1361	3.08
ANEMIA	1,155	2.62
TOTAL	44,068	100

Fuentes: Formularios Registros Consultas Externas HGDVC.

❖ Motivos de Atención Emergencia.

Tabla No. 6: 10 Primeras Causas por las que los Usuarios Demandaron Atención en Emergencia 2011.

Causas de Consulta Emergencia	Número de Casos	%
TRAUMA	8,010	21.64
EMBARAZO	6,132	16.57
INFECCION RESPIRATORIA AGUDA	3,966	10.71
CRISIS BRONCO ESPASMO	3,332	9.00
ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA	3,259	8.80
AMIGDALITIS	2,876	7.77
HERIDAS	2,876	7.77
HIPERTENSION ARTERIAL	2,516	6.79
SINDROME FEBRIL	2,188	5.91
DOLOR ABDOMINAL	1,851	5.48
TOTAL	37,006	100

Fuentes: Libros Registros Emergencias HGDV

❖ **Motivos de Ingresos Hospitalario.**

Tabla No. 7: 10 Primeras Causas de Ingresos Hospitalarios Población Usuaria del Hospital 2011.

Causa de ingreso	Número de Casos	%
EMBARAZO	2,622	44.88
ENF. DIARREICA AGUDA	660	11.29
ABDOMEN AGUDO	392	6.71
CRISIS BRONCOESPASMO	391	6.69
TRAUMAS	322	5.51
HERNIAS	320	5.47
HIPERTENSION ARTERIAL	311	5.32
NEUMONIA	307	5.25
ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR	260	4.45
ABORTO INCOMPLETO	257	4.39
TOTAL	5,842	99.96

Fuente: Libros de Ingresos y Egresos Hospitalarios HGDVC

b) Procedimientos:

❖ **Tipo de Procedimientos Quirúrgicos, Gerencia Quirúrgica y Especialidades.**

Tabla No. 8: 10 Primeros Tipos Cirugías Realizadas en la Población Usuaria del Hospital 2011.

Tipos Cirugías	Números de Casos	%
EXCERESIS	318	19
APENDICECTOMIA	244	15
LAPAROTOMIA EXPLORATORIA	242	14.78
COLOCACION DE CATETER	191	11.66
HERNIORAFIA	185	11.30
HERNIOPLASTIA	129	7.88
COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA	103	6.29
REDUCCION ABIERTA	95	5.80
TIROIDECTOMIA	69	4.21
COLECISTECTOMIA ABIERTA	61	3.72
TOTAL	1,637	99.64

Fuente: Libro de Registro de Procedimientos Quirúrgico de Cirugía HGDVC

❖ **Causas de Realización de Procedimientos Quirúrgicos, Cirugías y Especialidades.**

Tabla No. 9: 10 Primeras Causas por las que la Población Usuaria del Hospital Demandó Cirugías 2011.

Causas	NO. DE CASOS	%
HERNIAS	268	26.
MIOMATOSIS UTERINA	135	13
COLELITIASIS	129	12.74
FRACTURAS	123	12.15
RECTOCITOCELES	97	9.58
LIPOMAS	68	6.71
BOCIO	64	6.32
FIMOSIS	55	5.43
NIC	40	3.95
PARIDAD SATISFECHA	33	3.26
TOTAL	1012	99.14

Fuente: Libro de Registro de Procedimientos Quirúrgico de Cirugía HGDVC

❖ **Tipos de Procedimientos Quirúrgicos Gineco-obstetricia y Especialidades.**

Tabla No. 10: 10 Primeros Tipos de Cirugías Ginecológica Realizada en la Población Usuaria del Hospital 2011.

Procedimientos	NO. DE CASOS	%
SALPIGECTOMIA	212	24.39
HISTERECTOMIA TOTAL	207	23.82
CONOASA	110	12.65
COLPOPERINORAFIA	76	8.74
SALPINGOCLASIA	67	7.71
REVISION DE CAVIDAD	59	6.78
LEGRADO BIOPSIA	48	5.52
LAPAROTOMIA EXPLORAORIA	37	4.25
EXCERESIS POR QUISTE MAMARIO	32	3.68
BIOPSIA EXICIONAL DE NODULO MAMARIO	21	2.41
TOTAL	869	100

Fuente: Libro de Registro de Procedimientos Quirúrgico de Cirugía HGDVC

Tabla No. 11: Comportamiento de las Enfermedades y Otros Eventos Objeto de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria año 2011. (EPI-1)

Enfermedades	No. Casos 2011
Bilharzia / Esquistosomiasis (CIE-10/ B65)	0
Brucelosis (CIE-10/ 023)	0
Ciguatera (CIE-10/ T61.0)	0
Cisticercosis (CIE-10/ B69)	0
Cólera (CIE-10/ A00)	295
Dengue (CIE-10/ A90-A91)	27
Difteria (CIE-10/ A36)	0
EDA	5,845
Enfermedades T. por Alimento (CIE-10/ A05.9)	63
Dolor Abdominal bajo en mujeres (R10.2)	611
Enfermedades de T. Sexual (N89.8)	3,094
Enfer. de T. Sexual (R10.8/R36/N8.5/26.5/76.6)	39
Enfermedad Menigococcica (CIE-10/ A39)	1
Fiebre Amarilla (CIE-10/ A95)	0
Filarias (CIE-10/ B74)	0
Hepatitis (CIE-10/ B15)	220
IRA	12,784
Leptopirosis (CIE-10/ A27)	8
Lepra (CIE-10/ A30)	0
Malaria/Paludismo (CIE-10/ B50-54)	5
Meningitis bacteriana (CIE-10/ G00)	9
Mortalidad Infantil	15
Mortalidad Materna	1
Nacidos Vivos	2,846
Parotiditis	0
Peste (CIE-10/ A20)	0
Poliomielitis (CIE-10/ A80)	0
Rabia (CIE-10/ A82)	0
Sarampión, Rubéola (CIE-10/ B05/ B06)	0
Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida(CIE-10/ B20-B24)	227
Tétanos y Tétanos Neonatal (CIE-10/ A37)	2
Tos ferina (CIE-10/ A37)	0
Tuberculosis (CIE-10/ A15-A19)	15
Varicela (CIE-10/ B02)	26
Muerte Edad Reproductiva	26

Fuente: Formulario Informe EPI, HGDVC

b) MORTALIDAD Y CAUSAS 2011.

Tabla No. 12: Numero de Muertes, Según Tiempo por Mes y Acumulado por UEPSS 2011.

UEPSS	E		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D		Total Antes 48 horas	Total Después 48 horas
	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48	<48	>48		
Med. Interna	9	6	2	4	6	7	4	6	7	8	6	4	7	10	8	13	8	4	5	16	11	11	7	5	80	94
UCIP	2	6	1	3	2	3	3	2	5	3	4	2	3	7	3	7	2	2	3	1	4	2	1	3	33	41
Pediatría	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0
UCI Pediatría (UCIN)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Emergencia Pediatría	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	9	3
Gineco-Obstetricia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Cirugía General	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1	2	9	9
Emergencia General	3	0	0	0	3	0	7	0	2	0	2	0	2	0	1	0	1	0	2	0	4	0	5	0	32	0
TOTAL	15	13	4	8	13	13	16	11	14	12	15	6	14	17	14	20	11	8	11	17	19	15	15	9	164	149

Fuentes: Libro de Defunción y Acta de Defunción HGDVC

Tabla No. 13: Número Y Porcentaje De Muertes Total Por UEPSS 2011.

Servicios	No. Muertes	%
Medicina Interna	174	55.6
UCIP	74	23.6
Pediatría	8	2.6
UCI Pediatría	0	0.0
Unidad Cuidado Intensivo Neonatal	11	3.5
Emergencia Pediatría	1	0.3
Gineco-Obstetricia	2	0.6
Cirugía General	11	3.5
Emergencia General	32	10.2
TOTAL	313	100%

Fuentes: Libro de Defunción y Acta de Defunción HGDVC

Tabla No. 14: Total de Fallecidos por Grupo de Edad

GRUPOS DE EDADES	No. MUERTES	%
< 1	15	4.79
1-10	4	1.27
11-20	10	3.19
21-30	20	6.38
31-40	26	8.30
41-50	32	10.22
51-60	48	15.33
61-70	47	15.01
71 y Mas	109	34.82
No Datos	2	0.63
TOTAL	313	100%

Fuentes: Libro de Defunción y Acta de Defunción HGDVC

AÑOS DE VIDA PERDIDOS POR MUERTE PREMATURA DE LOS FALLECIDOS EN EL HOSPITAL (AVPMP) 2011.

Formula para Calcular AVPMP:

Esperanza de Vida al Nacer - Edad al Fallecer = **AVPMP**

Esperanza de Vida para el 2009 de los Dominicanos: 73 años (Indicadores de Desarrollo Mundial 2009; Banco Mundial (BM))

Ejemplo 1: 73 años – 46 años = 27 AVPMP

Ejemplo 2: 73 años – 76 años = -3 años = 0 año AVPMP

Total de Años de Vida Perdidos por Muerte Prematura 2011: **5,788** años

Tabla No. 15: Años de Vida Perdidos por Muerte Prematura de los Fallecidos (AVPMP) por UEPSS 2011.

UEPSS	2011		
	No. Muertes	AVPMP	%
Med. Interna	174	1,933	33%
UCIP	74	1,692	29%
Pediatría	8	495	9%
UCI Pediatría	0	0	0%
Unidad Cuidado Intensivo Neonatal	11	803	14%
Emergencia Pediatría	1	71	1%
Gineco-Obstetricia	2	57	1%
Cirugía General	11	271	5%
Emergencia General	32	466	8%
TOTAL	313	5,788	100%

Fuentes: Libro de Defunción y Acta de Defunción HGDVC

Tabla No. 16: Causas Clínicas de Mortalidad, Total de casos y Porcentaje en Relación al Total de Muertes por Gerencia /Servicio en la Población Usuaria del Hospital 2011.

DEPARTAMENTO O SERVICIO / CAUSAS	TOTAL CASOS	% CON RELACIÓN AL TOTAL DE MUERTES EN LAS ÁREAS
MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES	174	Este grupo de causas representó 62% de las muertes ocurridas en Medicina Interna y Especialidades.
SINDROME DE DISTRES RESPIRATORIO	25	
HERNIACION DE AMIGDALA CEREBELOSA	22	
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	10	
PARO CARDIO-RESPIRATORIO	8	
ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR HEMORRAGICO	8	
ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR IZQUEMICO	8	
SHOCK SEPTICO	8	
FALLO MULTIORGANICO	7	
NEUMONIA ADQUIRIDA	7	
INSUFICIENCIA RENAL CRONICA HEMODIALISIS	5	
TOTAL CAUSAS	108	
UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS POLIVALENTE	74	Este grupo de causas de muertes representó el 65% de las muertes ocurridas en UCIP
TRAUMA CRANEOENCEFALICO SEVERO	12	
FALLO MULTIORGANICO	8	
ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR	6	
SHOCK CARDIOGENICO	4	
SHOCK SEPTICO	3	
EDEMA AGUDO DE PULMON	3	
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	3	
POST. QUIRURGICO COMPLICADO	3	
TROMBOENBOLISMO PULMONAR	3	
HEMORRAGIA SUB-ARAGNOIDEA	3	
TOTAL CAUSAS	48	
PEDIATRÍA Y ESPECIALIDADES	8	Este grupo de causas de muertes representó el 100% de las muertes ocurridas en Pediatría General
SHOCK SEPTICO	2	
DESNUTRICION SEVERA	1	
PARO CARDIO RESPIRATORIO	1	
FALLO MULTIORGANICO	1	
HEMORRAGIA SUBARANOIDEA	1	
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	2	
TOTAL CAUSAS	8	
UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	11	Este grupo de causas de muertes representó el 100% de las muertes ocurridas en la UCIN
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	3	
SEPSIS NEONATAL	2	
SHOCK SEPTICO	1	
FALLO MULTIORGANICO	1	
EMFERMEDAD DE MEMBRANA HIALINA BAJO PESO	2	
SANGRADO GASTROINTESTINAL	1	
BRONCOASPIRACION ALIMENTICIA	1	

DEPARTAMENTO O SERVICIO / CAUSAS	TOTAL CASOS	% CON RELACIÓN AL TOTAL DE MUERTES EN LAS ÁREAS
TOTAL CAUSAS	11	
EMERGENCIA PEDIÁTRICA	1	Este grupo de causas de muertes representó el 100 % de las muertes ocurridas en Emergencia Pediátrica.
POLITRAUMATISMO POR ACCIDENTE AUTOMOTRIZ	1	
TOTAL CAUSAS	1	
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	2	Este grupo de causas de muertes representó el 100% de las muertes ocurridas en Ginecología y Obstetricia
MUERTE SUBITA P/B TROMBOEMBOLISMO PULMONAR	1	
ANEMIA SEVERA P/B CA DE CERVIX	1	
TOTAL CAUSAS	2	
EMERGENCIA GENERAL DE ADULTOS	32	Este grupo de causas de muertes representó el 72% de las muertes ocurridas en Emergencia General de Adulto
PARO CARDIO RESPIRATORIO	4	
EDEMA AGUDO DE PULMON	4	
SINDROME DE DISTRES RESPIRATORIO	3	
SHOCK SEPTICO	3	
SINDROME CORONARIO AGUDO	2	
FALLO MULTIORGANICO	2	
ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR HEMORRAGICO	2	
HERIDA POR ARMA DE FUEGO EN REGION FRONTAL	1	
SHOCK HIPOVOLEMICO	1	
INFARTO AGUDO EL MIOCARDIO	1	
TOTAL CAUSAS	23	
CIRUGIA Y ESPECIALIDADES	11	Este grupo de causas de muertes representó el 100 % de las muertes ocurridas en Cirugía y Especialidades.
POST.-QUIRURGICO POR PERFORACION INTESTINAL	2	
FALLO MULTIORGANICO	2	
PARO CARDIO RESPIRATORIO	1	
HEMORRAGIA SUB- ARANOIDEA	1	
SHOCK HIPOVOLEMICO	1	
POST.- QUIRURGICO POR LAPAROSTOMIA EXPLORATORIA P/B CA ESOFAGICO	1	
HERIDA CORTOPUNZANTE EN ABDOMEN	1	
LACERACION Y HEMORRAGIA EN MASA ENCEFALICA	1	
HEMATURIA SEVERA POST QX COMPLICADO POR PERFORACION	1	
TOTAL CAUSAS	11	

Fuentes: Libro de Defunción y Acta de Defunción HGDVC

DETALLES SOBRE LA OCURRENCIA Y CARACTERÍSTICAS DE LAS MUERTES MATERNAS E INFANTILES:

1) Mortalidad Materna 2011:

No. Muertes Maternas: **2 Muertes**

No se ha realizado el análisis.

No. Muerte Materna Directa: _____

No. Muerte Materna Indirecta: _____

Evitables: _____

No Evitable: _____

Tipo Responsabilidad en la ocurrencia de la Muerte: _____

2) Mortalidad Infantil 2011:

No. Muertes Infantiles: **14 Muertes**

11- Neonatales (**8** antes de 48 horas; **3** después de 48 horas) = **79%** de las muertes infantiles.

3- Menores de un año: (muertes antes de 48 horas) = **21%** de las muertes infantiles.

No se ha realizado el análisis.

Evitables: _____

No Evitable: _____

Tipo Responsabilidad en la ocurrencia de la Muerte: _____

3) Muertes Menores de 5 años 2011:

No. Muertes Menores de 5 años: **17 Muertes**

14- muertes Menores de un año = **82%** de las muertes en menores de 5 años.

3- muertes de 1 - 4 años= **18%** de las muertes en menores de 5 años.

V. MERCADO DE SALUD EN SANTO DOMINGO OESTE.

A) Perfil de la Competencia (Informaciones importantes para la realización del análisis FODA para realizar alianzas estratégicas).

Tabla No. 17: Total de Centros de Salud Los Alcarrizos y Pedro Brand, Área VIII de Salud.

ESTABLECIMIENTOS	CANTIDAD
Clínicas Privadas	19
Centros Públicos	6
Centros ONG	23
Centros IDSS	10
Farmacias	ND
Boticas Populares	ND
Laboratorios Clínicos	22
Laboratorio Patología Clínica	ND
Ambulancia	ND
Banco de Sangre	ND
Total de Establecimientos Clínicos	58

Fuente: SIGPAS 4

Tabla No. 18: Total de Camas, Cunas, Consultorios, Quirófanos y Salas de Partos por Establecimiento Áreas de Salud VIII, Los Alcarrizos, 2001.

ESTABLECIMIENTOS	LOCALIZACIÓN	No. CAMAS	No. CUNAS	No. CONSULTORIOS	No. QUIROFANOS	SALA DE PARTOS
Hospital General "Dr. Vinicio Calventi"	Los Alcarrizos	248	12	26	3	3
Centro Medico Rodríguez Arias	Los Alcarrizos	20	4	5	1	1
Hospital Cristiano "Dr. Elías Santana" Los Americanos	Los Alcarrizos	21	12	7	8	0
Centro Medico Cristo Sana	Los Alcarrizos	2	0	2	0	0
Clínica la Esperanza	Los Alcarrizos	6	0	1	0	0
Fundación Vicente José	Los Alcarrizos	0	0	3	0	0
Clínica Diagnostica Dra. Silvia Nolasco	Los Alcarrizos	0	0	2	0	0
Centro Medico Cristiano	Los Alcarrizos	6	0	2	0	1
Clínica del Parto	Los Alcarrizos	14	3	3	1	1
Centro Medico Sánchez Ureña	Los Alcarrizos	6	0	2	1	1
Centro Medico Santo Aquino	Los Alcarrizos	16	5	4	1	1
Dispensario San Antonio de Padua (SESPAS)	Los Alcarrizos	0	0	1	0	0
Hospital Local Los Alcarrizos I (SESPAS)	Alcarrizos 1	10	0	16	0	1
Hospital Local Los Alcarrizos II (SESPAS)	Alcarrizos II	27	5	5	1	1
Centro la Guayiga (SESPAS)	Los Alcarrizos	0	0	3	0	0

Fuente: SIGPAS 4

Tabla No. 19: Tecnología Diagnóstica Instalada en Centros de Salud, Área VIII de Salud.

Tecnologías Diagnostica	No. De Centros
Rayos X	11
Sonografía	5 (solo aparecen listados como centros de Sonografía)
Mamografía	1
Colposcopia	2
Ecocardiograma	1
Endoscopia Digestiva	2

Fuente: SIGPAS 4

Tabla No. 20: Servicios Ofertados por Sub-Sector en Los Alcarrazos.

Servicios	Privado	Publico	IDSS
Cuidado Intensivo	2	2	0
Odontología	58	10	1
Sala de Parto	13	7	0
Colposcopia	N/D	2	
Laboratorio Clínico	46 (19 clínicas, 6 atención ambulatoria, 21 laboratorios independientes)	7	0
Rayos X	5	6	0

Fuente: SIGPAS 4

Tabla No. 21: Análisis Nivel de Competitividad por Servicios Ofertados en Los Alcarrazos.

SERVICIOS	Nivel de Competencia de oferta externa con Relación al HGR-DVC
Pediatría	ALTO
Ginecología y Obstetricia	ALTO
Dermatología	BAJO
Medicina General	ALTO
Neurología	BAJO
Neumología	BAJO
Odontología	ALTO
Sala De Parto	ALTO
Planificación Familiar	ALTO
Cirugía	MEDIO
Medicina Interna	ALTO
Cardiología	BAJO
Rayos X	MEDIO
Mamografía	BAJO
Emergencia	MEDIO
Laboratorio Clínico y Banco de Sangre	ALTO
Oftalmología	BAJO
Ortopedia	BAJO
Gastroenterología	BAJO
Urología	BAJO
Endocrinología	BAJO
Cirugía Plástica	BAJO
Otorrinolaringología	BAJO
Psicología	MEDIO
Ecocardiograma	BAJO
Cuidado Intensivo	BAJO
Clínica Patología Cervix	BAJO
Tomografía	BAJO
Resonancia Magnética	BAJO
Cámara Hiperbárica	BAJO
Densitómetro	BAJO
Láser	BAJO
Laboratorio Referencia	BAJO
Banco de Sangre	BAJO
Cirugías Ambulatorias	BAJO
Electro miografía	BAJO
Unidad Cardiovascular	BAJO

Leyenda:

Alto= Cuando la oferta es amplia frente a la demanda.

Medio= Cuando la oferta es limitada frente a la demanda.

Baja= Cuando la oferta es pobre frente a la demanda.

DOCUMENTO PRELIMINAR

B. SECCIÓN RESULTADOS GENERALES AÑO 2011

DOCUMENTO PRELIMINAR

VI. COMPORTAMIENTO PRODUCCIÓN E INDICADORES 2011

Tabla No. 22: Total Actividades Clínicas-Quirúrgicas y Complementarias Consolidadas, Realizadas Año 2011.

ACTIVIDAD	TOTAL PRODUCIDO
Consultas Externas.	107,149
Emergencias.	65,074
Ingresos	12,820
Visitas Domiciliarias.	303
Procedimientos Quirúrgicos.	2,774
Procedimientos Odontológicos.	6,039
Procedimientos Anestésicos.	6,509
Pruebas de Laboratorios.	355,366
Pruebas de Imágenes Diagnosticas.	48,667
Pruebas y Procedimientos Laboratorio Anatomía Patológica.	6,376
Partos Vaginales.	1,170
Cesáreas.	1,808
Recibimiento Neonatología.	2,978
Procedimientos Clínica Patología de Cérnix.	3,106
Legrados.	703
Electrocardiogramas (Emergencia y Consulta Ext.)	3,749
Electroencefalograma	308
Hemodiálisis	3,857
Curas y Ostomías	1,609*
Procedimiento Endoscopia.	931
Recetas Despachadas.	N.D
TOTAL PRODUCIDO	629,687

Tabla No. 23: Producción Servicios Generales de Apoyo.

GERENCIAS	SERVICIOS OFRECIDOS	CANTIDAD
Gerencia Lavandería	Libras Ropa Lavada	N.D
Gerencia Limpieza	Metros Cuadrados Limpiados	4,015,000 M ²
Servicio Incineración	Desechos Incinerados	N.D
	1. Orgánico:	
	2. Químicos:	
3. Inorgánico:		
Gerencia Alimentación	Raciones Alimenticias	76,300
Gerencia Seguridad	Vigilancia y Control (Horas)	8,760

DOCUMENTO PRELIMINAR

Tabla No. 24: Estancia Promedio, % Ocupación por Mes y Acumulado Por UEPSS 2011.

UEPSS	Estancia Promedio (días)												Tasa de Ocupación (%)												ACUMULADO	
	MESES												MESES												Estancia Promedio (Días)	Tasa Ocupación (%)
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Medicina Interna	3.7	2.7	3.7	3.7	3.6	3.2	3.3	3.5	3.3	3.3	4.1	3.7	53%	46%	49%	45%	42%	60%	61%	69%	49%	50%	22%	60%	3.5	50%
UCIP	3.7	6.5	7.8	10.3	2.5	5.2	2.6	2.5	3.6	4.1	6.4	2.0	34%	37%	50%	48%	55%	66%	18%	10%	7%	19%	30%	6%	4.8	32%
Pediatría	2.5	2.5	2.4	2.5	2.5	2.3	2.2	2.6	2.5	2.6	2.3	2.5	49%	51%	37%	41%	40%	44%	45%	43%	45%	51%	47%	39%	2.4	44%
Gineco-Obstetricia	1.8	1.8	1.8	1.8	2.0	1.9	1.9	1.9	1.9	2.0	2.0	1.9	73%	84%	77%	73%	59%	89%	92%	92%	125%	116%	107%	87%	1.9	90%
Cirugía General	2.3	1.9	2.3	2.4	2.3	2.5	2.4	2.4	2.5	2.4	2.3	2.3	58%	72%	83%	85%	86%	91%	82%	81%	98%	91%	96%	71%	2.3	83%
PROMEDIO POR MES	2.8	3.1	3.6	4.1	2.6	3.0	2.5	2.6	2.8	2.9	3.4	2.5	53%	58%	59%	58%	56%	70%	60%	59%	65%	65%	60%	53%	3.0	60%
												PROMEDIO GENERAL HOSPITAL														

Tabla No. 25: Comportamiento Indicadores Producción, Eficiencia, Calidad y Satisfacción de Los Usuarios Años 2011.

INDICADORES	RESULTADOS 2011
EFICIENCIA	
Tasa de Ocupación Hospitalaria.	60%
Promedio de Estadía	3 días
Presión de Urgencias	38%
Rendimiento de Consulta Externa.	49%
% Cirugías Electivas Suspendidas.	6%
CALIDAD	
Tasa de Mortalidad General Intrahospitalaria	0.17%
Tasa Mortalidad Bruta	2.6%
Tasa Mortalidad Neta	1.2%
Tasa de Mortalidad Materna Intrahospitalaria.	70.2 x 100,000 n.v
Tasa de Mortalidad Infantil Intrahospitalaria	4.9 x 1,000 n.v
% Infección Intrahospitalaria.	0.19%
SATISFACCION	
% Satisfacción de los Usuarios Externos.	58%
% Satisfacción de los Usuarios Internos.	69%

Total Egresos 2011: 12.136

Principales Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Externos e Internos.

Resultados Positivos y Resultados a Tomar en Cuenta Para Mejorar:

i. Encuesta Usuarios Externos:

Con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios que asisten al hospital, e identificar los aspectos que limitan su satisfacción en el interés de contar con una línea de base con la cual comparar los resultados dentro de unos meses, así como tomar decisiones objetivas en función de los resultados que se obtengan para crear una nueva cultura de servicios, donde el usuario es el centro de la atención, fueron realizadas las encuestas de satisfacción a usuarios en las áreas de hospitalización, consulta externa y emergencias, del 05 al 16 de marzo de 2012.

1- Consulta Externa:

Las percepciones sobre las atenciones recibidas en el área de acuerdo a los usuarios encuestados fueron las siguientes:

Positivos:

- ☞ El 99% de los entrevistados encontró el servicio requerido.
- ☞ El 97% se siente de satisfecho a muy satisfecho con la disponibilidad y limpieza de los servicios sanitarios.
- ☞ El 92% de los entrevistados volvería al hospital y el 85% lo recomendaría.
- ☞ El 81% se sintió de satisfecho a altamente con interés y agilidad mostrado por el médico en consulta.
- ☞ El 79% se sintió satisfecho con las informaciones brindadas en los puntos de atención (admisión tickets, facturación).
- ☞ El 77% se sintió de satisfecho a muy satisfecho con el respeto a la privacidad
- ☞ El 74% se sintió de satisfecho a altamente satisfecho con la amabilidad y respeto por parte del personal de enfermería.

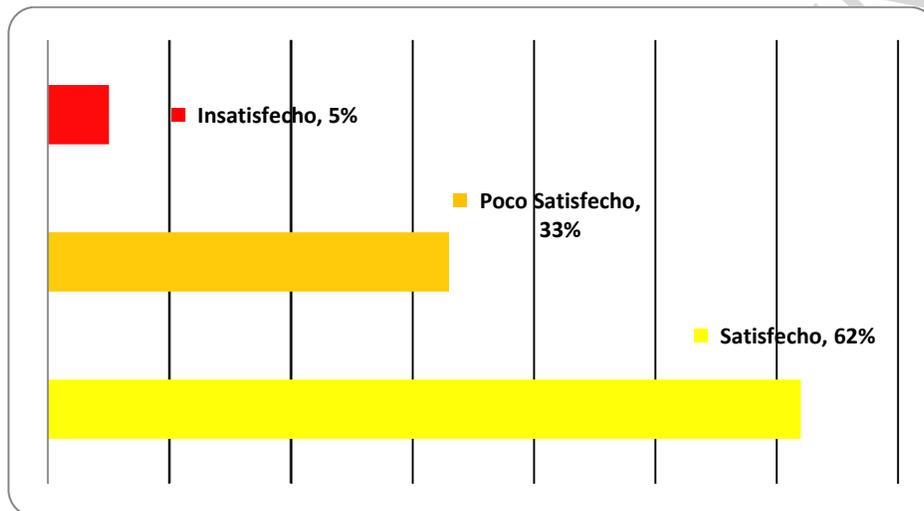
A Mejorar:

- ☞ El 96.4% considera que se debe mejorar el tiempo de espera para recibir atención.
- ☞ El 94.7% de los usuarios considera que se debe mejorar las facilidades para conseguir cita.
- ☞ El 88% de las personas entrevistadas no fue informado de que en el hospital existen formas de expresar quejas o problema a las autoridades.

- ☞ El 13.1% se sintió poco satisfecho con la capacidad, amabilidad y disposición del personal en los puntos de atención.
- ☞ El 12% de los entrevistados considera que debe mejorar el trato del personal administrativo.

El nivel general de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa es el siguiente: 62% satisfechos, 33% poco satisfechos, 5% insatisfecho.

A continuación presentamos un gráfico del nivel general de satisfacción.



Analizando la escala de Likert la cual es una tabla de ponderación de actitudes o predisposiciones individuales encontramos que en términos generales el total de la población encuestada en el área de consulta externa nos da un **índice de 2.6**, el cual se encuentra en una escala de **satisfacción de poco satisfechos** con discreta tendencia hacia la satisfacción.

2- Emergencia:

Las percepciones sobre las atenciones recibidas en el área de acuerdo a los usuarios encuestados fueron las siguientes:

Positivos:

- ☞ El 92.7% se siente entre satisfecho a muy satisfecho con la agilidad y amabilidad del personal de laboratorio.
- ☞ El 86.6% de los usuarios se sintió entre satisfecho a altamente satisfecho con la amabilidad y respeto del personal de enfermería.
- ☞ El 80.4% de los entrevistados recomendaría este centro de salud y el 86.6% volvería en caso de que se le presentara otro problema de salud.

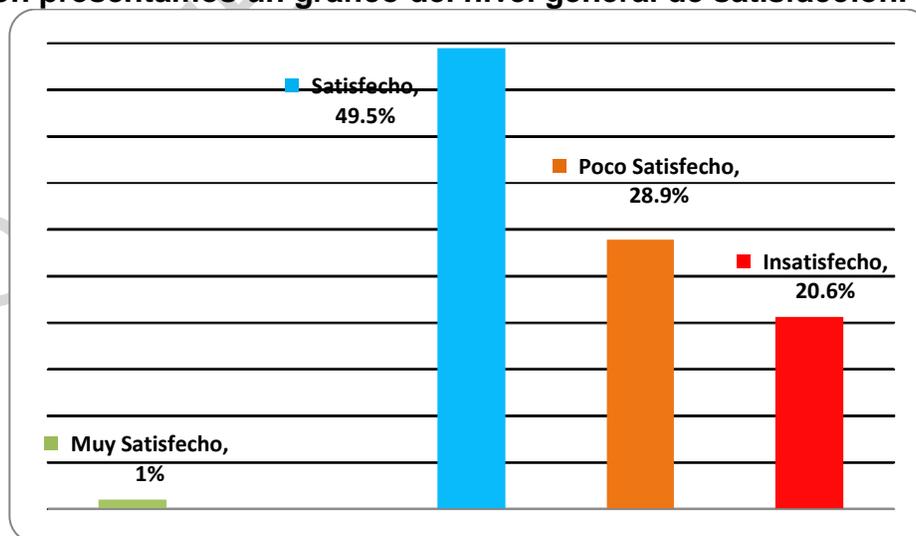
- ☞ El 76.3% de las personas entrevistadas se siente satisfecho con las informaciones ofrecidas por el médico sobre su dolencia y uso de medicamentos.
- ☞ El 75.3% se siente satisfecho con las informaciones sobre el funcionamiento de emergencia
- ☞ El 67% de los usuarios fueron atendidos en la primera media hora de su llegada a emergencia. De estos el 42.3% antes de 15 minutos.

A Mejorar:

- ☞ El 37.1% se siente de poco satisfecho a insatisfecho con el trato que recibe del personal de seguridad
- ☞ El 34% considera que se debe mejorar el tiempo de espera para recibir atención
- ☞ El 48.5% de las personas entrevistadas no fue informado de que en el hospital existen formas de expresar quejas o problema a las autoridades.
- ☞ El 15.4% se siente poco satisfecho e insatisfecho con la rapidez de la atención
- ☞ El 13.4% se siente poco satisfecho e insatisfecho con el interés y agilidad mostrado por el médico.
- ☞ El 12.5% se siente poco satisfecho e insatisfecho con los servicios recibidos.

El nivel general de satisfacción de los usuarios en el área de Emergencia es el siguiente: 49.5% satisfechos, 28.9% poco satisfechos, 20.6% insatisfecho y 1% muy satisfecho.

A continuación presentamos un gráfico del nivel general de satisfacción.



Analizando la escala de Likert encontramos que en términos generales el total de la población encuestada en el área de emergencia nos da un **índice de 2.3**, el cual se encuentra en una escala de **satisfacción de poco satisfechos**.

3- Hospitalización:

Las percepciones sobre las atenciones recibidas en el área de acuerdo a los usuarios encuestados fueron las siguientes:

Positivos:

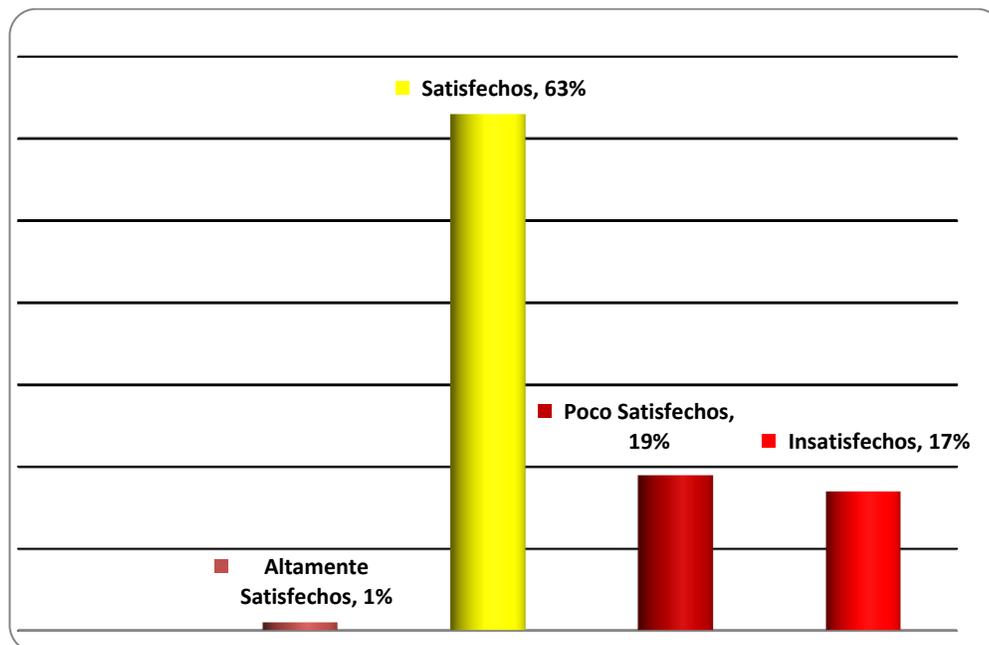
- ☞ El 89% de los usuarios se sintió de satisfecho a muy satisfecho con el interés mostrado por el médico al examinar y tratar su dolencia.
- ☞ El 87% de los usuarios se sintió entre satisfecho a muy satisfecho con la forma de realización de procedimientos de toma de muestra, administración de medicamentos, estudios de imágenes.
- ☞ El 87% considera de poco a aceptable el tiempo transcurrido al llamado del personal médico y/o de enfermería.
- ☞ El 85% de los usuarios se sintió entre satisfecho a muy satisfecho con la amabilidad y respeto del personal de enfermería.
- ☞ El 86% de los entrevistados volvería al hospital si se le presentara otra necesidad de salud. De igual manera, el 85% recomendaría este centro.

A Mejorar:

- ☞ El 80% de los entrevistados no conoce alguna manera para expresar quejas, o problemas a las autoridades de la institución.
- ☞ El 27% de los usuarios se siente entre poco satisfecho a insatisfecho con el trato recibido por el personal de seguridad.
- ☞ El 18% de los usuarios se siente poco satisfecho con los mecanismos establecidos para ser admitido en sala de hospitalización.
- ☞ El 10% de los entrevistados considera que se deben mejorar las facilidades para conseguir cita y el trato del personal administrativo.
- ☞ El 8% considera que se debe mejorar el trato ofrecido por las enfermeras y el tiempo de espera para cirugía.

El nivel general de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización es el siguiente: 63% satisfechos, 19% poco satisfechos, 17% insatisfecho y 1% altamente satisfecho.

A continuación presentamos un gráfico del nivel general de satisfacción.



La escala de Likert, nos refleja un **índice de 2.5**, que se encuentra en una escala de satisfacción de **poco satisfecho**.

Nota: Para mayores detalles de las informaciones de los diferentes aspectos evaluados consultar documento Informe Encuesta Satisfacción Usuario Externos Marzo 2012.

Resultados Positivos y Resultados a Tomar en Cuenta Para Mejorar:

ii. Encuesta Usuarios Internos:

Positivos:

Aspectos destacados donde los trabajadores presentan el mayor grado de satisfacción.

- ☞ El nivel de satisfacción más alto fue considerado para la sección relacionada con medio ambiente con un 67.1%, luego la sección imagen externa con 66.7%, seguido de interrelación con otros con 64.3%.
- ☞ Los aspectos relacionados con seguridad laboral obtuvieron un 61.9%, mientras información y planificación obtuvo un 59.6% y condiciones de trabajo un 52.9%

A Mejorar:

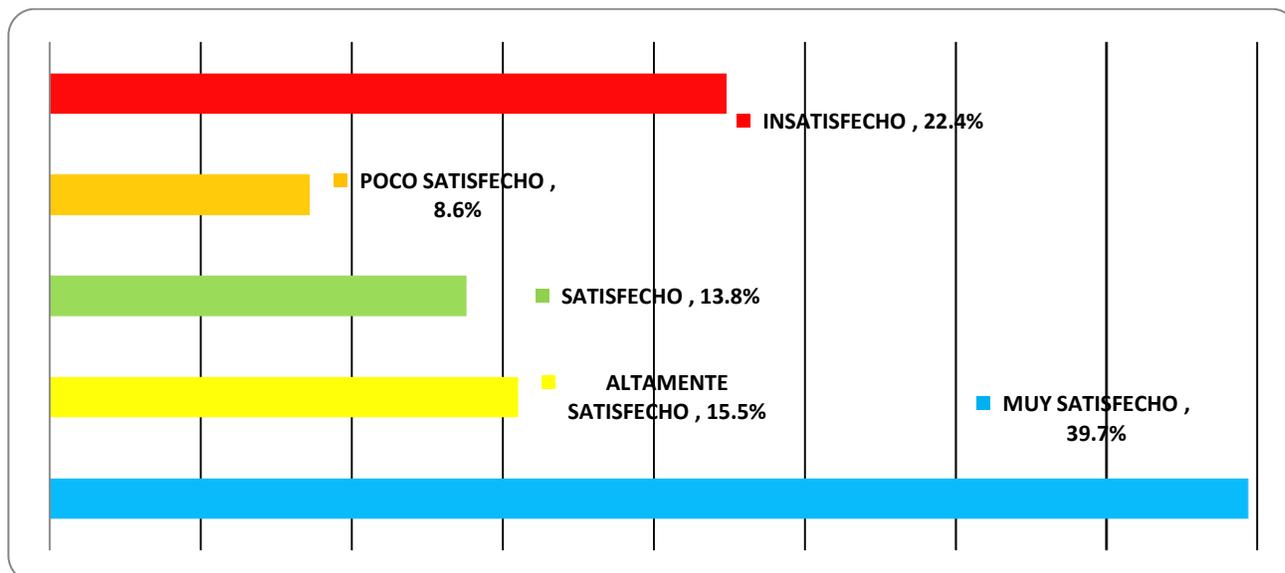
Aspectos que influyeron negativamente en el grado de satisfacción de los usuarios.

Dentro de este renglón encontramos principalmente lo relacionado con las condiciones de trabajo y desempeño de funciones el cual tiene un peso ponderal de un 24.4%, de todos los aspectos evaluados. Destacándose de manera individual en este renglón:

- ☞ No ha recibido pago por horas extras con un 90.5%.
- ☞ No ha recibido incentivos o reconocimiento por su trabajo 67.2 %
- ☞ No facilidades para adquirir o lavado de vestuario con un 50.9%.
- ☞ Remuneración no acorde con sus funciones que desempeña 72.2%.
- ☞ No tiene conocimiento de los criterios para realizar las promociones al personal 55.2%
- ☞ No conoce la existencia de parámetros para evaluar el desempeño 54.3%
- ☞ No dispones de vestuarios para realizar labores en la institución 20.7%
- ☞ No dispone de facilidades para la educación continuada 37.9%
- ☞ No dispone de todo lo necesario para realizar su trabajo 22.4%

El nivel de satisfacción general de los usuarios internos es el siguiente: 39.7% muy satisfecho, 22.4% insatisfechos, 15.5% altamente satisfechos, 13.8% satisfechos y 8.6% poco satisfechos.

A continuación presentamos un gráfico del nivel general de satisfacción.



Analizando la escala de Likert la cual es una tabla de ponderación de actitudes o predisposiciones individuales encontramos que en términos generales el total de la población encuestada nos da un **índice de 3.4**, lo cual indica en la escala que en sentido general los entrevistados se encuentran: **satisfecho con tendencia a altamente satisfechos**.

Nota: Para mayores detalles de las informaciones de los diferentes aspectos evaluados consultar documento Informe Encuesta Satisfacción Usuario Internos Marzo 2012.

a) Análisis General de Datos Financieros.

Tabla No. 26: Informe Comportamiento Financiero Año 2011.

CONCEPTOS	MONTOS	PORCENTAJES
INGRESO OPERACIONALES	ACUMULADO	%
INGRESOS OPERACIONALES		
HOSPITALIZACION	73,691,468.79	52.0%
EMERGENCIA	28,342,872.61	20.0%
LABORATORIOS	14,171,436.31	10.0%
IMÁGENES	2,550,858.54	1.8%
CONSULTA EXTERNA	19,840,010.83	14.0%
ODONTOLOGIA	3,117,715.99	2.2%
TOTAL INGRESOS HOSPITALARIOS	141,714,363.06	100.0%
FUENTES INGRESOS HOSPITALARIOS		
APORTES DIRECTOS DE LOS USUARIOS	748,318.07	0.5%
PAGOS ASEGURADORAS RIESGO DE SALUD PUBLICA (SENASA) Y PRIVADA (ARS PRIVADAS)	140,966,044.99	99.5%
TOTAL FUENTES INGRESOS HOSPITALARIOS	141,714,363.06	100.0%
SERVICIOS Y OTROS INGRESOS OPERACIONALES		
SOBRANTES DE CAJEROS	0.00	
OTROS	0.00	
TOTAL SERVICIOS Y OTROS INGRESOS OPER.	0.00	
TOTAL INGRESOS HOSPITALARIOS	141,714,363.06	100.0%
INGRESOS NO OPERACIONALES		
APORTES NO OPERACIONALES	33,921,782.78	10.2%
APORTES DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	299,849,991.51	89.8%
TOTAL DE APORTES DE INSTITUCIONES PUBLICAS	333,771,774.29	100.0%
APORTES DE INSTITUCIONES PRIVADAS	0.00	
APORTES DE INSTITUCIONES PRIVADAS LOCALES	0.00	
TOTAL APORTES DE INSTITUCIONES PRIVADAS	0.00	
TOTAL APORTES DE INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS	475,486,137.35	
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES		
DESCUENTO A EMPLEADOS		
TOTAL DESCUENTOS A EMPLEADOS		
OTROS		
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	0	
INGRESOS GENERALES		
TOTAL INGRESOS HOSPITALARIOS DIRECTOS (ARS Y APORTES USUARIOS)	141,714,363.06	29.8%
TOTAL APORTES DE INSTITUCIONES PUBLICAS	333,771,774.29	70.2%
TOTAL APORTES A INSTITUCIONES PRIVADAS	0.00	0.0%
TOTAL DESCUENTOS A EMPLEADOS	0.00	0.0%
TOTAL SERVICIOS Y OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.00	0.0%
TOTAL INGRESOS GENERALES	475,486,137.35	100.0%

CONCEPTOS	MONTOS	PORCENTAJES
DESCUENTO, EXONERACIONES Y DEVOLUCIONES		
TOTAL DESCUENTOS Y EXONERACIONES POR SERVICIO SOCIAL	0.00	0.0%
DESCUENTOS EXTRAORDINARIOS	0.00	0.0%
OTROS DESCUENTOS	0.00	0.0%
TOTAL DESCUENTOS EXTRAORDINARIOS	0.00	0.0%
TOTAL DESCUENTOS Y EXONERACIONES	0.00	0.0%
DEVOLUCIONES	0.00	0.0%
TOTAL DEVOLUCIONES	0.00	0.0%
TOTAL DESCUENTOS, EXONERACIONES Y DEVOLUCIONES	0.00	0.0%
BALANCE GENERAL ENTRE TOTAL INGRESOS Y DESCUENTOS, EXONERACIONES Y DEVOLUCIONES	475,486,137.35	
COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES		
COSTOS OPERACIONALES		
COSTO DE MED. MAT CLINICO GAST. REACT Y RX	149,301,443.54	
TOTAL COSTO MED MAT CLINICO GAST REACT RX	149,301,443.54	94.4%
COSTO DE MATERIALES DE OFICINA Y LIMPIEZA	8,801,588.16	
TOTAL COSTO DE MAT. DE OFICINA Y DE LIMPIEZA	8,801,588.16	5.6%
TOTAL COSTOS OPERACIONALES	158,103,031.70	100.0%
GASTOS OPERACIONALES		
SERVICIOS PERSONALES		
RENUMERACION DE PERSONAL (NOMINA)	181,357,755.60	71.2%
SUELDOS PERSONAL TEMPORERO	18,911,492.05	7.4%
REGALIA PASCUAL	16,376,703.55	6.4%
SEGURO FAMILIAR DE SALUD EMPLEADOR	18,052,518.89	7.1%
AFP EMPLEADOR	17,319,024.73	6.8%
INDEMNIZACIONES LABORALES	850,773.66	0.3%
SERVICIOS PRESTADOS VACACIONES	189,255.73	0.1%
VACACIONES	462,948.68	0.2%
SEGURO RIESGOS LABORALES EMPLEADOR	1,128,413.83	0.4%
PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS	-	0.0%
TOTAL REMUNERACIONES AL PERSONAL	254,648,886.72	100.0%
OTROS SERVICIOS PERSONALES		
ATENCION A EMPLEADOS (INCENTIVOS ECONOMICOS)	195,200.00	1.9%
SERVICIOS MEDICOS (ESPECIALIMOS)	8,219,451.69	80.9%
INCENTIVOS A EMPLEADOS	13,000.00	0.1%
BECAS Y VIAJES DE ESTUDIOS	130,700.00	1.3%
JORNALES	633,000.00	6.2%
OTROS GASTOS DEL PERSONAL	824,583.21	8.1%
HONORARIOS PROF TECNICOS DE NIVEL UNIVERSITARIO	141,245.00	1.4%
GASTOS DE REPRESENTACION	-	0.0%
TOTAL OTROS SERVICIOS PERSONALES	10,157,179.90	100.0%
TOTAL SERVICIOS PERSONALES	264,806,066.62	
GASTOS NO PERSONALES		

CONCEPTOS	MONTOS	PORCENTAJES
GASTOS POR SERVICIOS		
Transporte y Almacenaje	84,532.50	0.6%
Telefonía	1,131,549.76	8.5%
Radio y Comunicación	380,031.43	2.9%
Agua	255,557.16	1.9%
Basura	364,500.00	2.7%
Publicidad		
Alquileres	173,867.24	1.3%
Fumigación		
Suscripciones a Periódicos y Revistas		
Mantenimiento de Activos 1 ^{era} Categoría		0.0%
Mantenimiento de Activos 2 ^{da} Categoría		0.0%
Mantenimiento de Activos 3 ^{ra} Categoría		
Impresión y Encuadernación	2,676,042.00	20.1%
Alquileres o Renta de Equipos		
Gastos Legales		
Gastos por Seguros	193,847.35	1.5%
Alimentación y Bebidas	6,201,271.03	46.5%
Productos Papel Cartón e Impresos		0.0%
Telefax y Correo	5,144.70	0.0%
Textiles, Lencería y Vestuario Hospital	1,055,360.40	7.9%
Tele Cable	804,794.48	6.0%
TOTAL GASTOS POR SERVICIOS	13,326,498.05	100.0%
GASTOS POR REPARACIONES		
REPARACION DE ACTIVOS 1 ^{ERA} CATEGORIA	839,614.36	25.1%
REPARACION DE ACTIVOS 2 ^{DA} CATEGORIA	1,568,331.02	46.9%
REPARACION DE ACTIVOS 3 ^{ERA} CATEGORIA	934,497.74	28.0%
TOTAL REPARACIONES	3,342,443.12	100.0%
GASTOS DEPRECIACION		
DEPRECIACION DE ACTIVOS 1 ^{ERA} CATEGORIA	-	
DEPRECIACION DE ACTIVOS 2 ^{DA} CATEGORIA	-	
DEPRECIACION DE ACTIVOS 3 ^{ERA} CATEGORIA	-	
TOTAL GASTOS DEPRECIACION	-	
MATERIALES Y SUMINISTROS		
ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	32,950.00	0.7%
PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	491,430.44	10.4%
GASTOS POR COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	4,051,987.88	85.5%

CONCEPTOS	MONTOS	PORCENTAJES
PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	163,640.47	3.5%
TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS	4,740,008.79	100.0%
OTROS GASTOS NO PERSONALES		
PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLASTICO	1,635,747.22	40.6%
PRODUCTOS MINERALES METALICOS Y NO METÁLICOS	244,471.85	6.1%
PRODUCTO Y UTILES VARIOS	2,151,252.80	53.4%
TOTAL OTROS GASTOS NO PERSONALES	4,031,471.87	100.0%
TOTAL GASTOS NO PERSONALES	25,440,421.83	
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	290,246,488.45	
GASTOS NO OPERACIONALES FINANCIEROS		
Gasto Financieros		
Servicios Especiales	72,080.00	0.7%
Intereses Sobre Prestamos	-	
Comisiones Bancarias	495,973.44	5.1%
Servicios Técnicos y Profesionales	828,677.48	8.6%
Comisión Cardnet	-	
Impuestos Derechos Y Tasas	4,541,414.11	47.0%
Intereses A.F.P y Seguro de Riesgo Laborales	-	
Otros Servicios No Personales (Caja Chica)	3,714,185.22	38.5%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS NO OPERACIONALES	9,652,330.25	100.0%
ACTIVOS FINANCIEROS		
Maquinaria y Equipo de Producción	5,357.76	0.1%
Equipo de Transporte	810,490.99	8.6%
Equipo de Computación	1,377,935.31	14.5%
Equipo Medico Sanitario	6,468,478.60	68.3%
Equipos de Comunicaciones y Señalamiento	15,255.00	0.2%
Equipos y Muebles de Oficina	519,571.06	5.5%
Herramientas y Repuestos	4,028.00	0.0%
Equipos Varios	165,869.48	1.8%
Otros Activos		
Equipos de Seguridad	110,541.91	1.2%
TOTAL ACTIVOS NO FINANCIEROS	9,477,528.11	100.0%
GASTOS OPERACIONALES Y NO OPERACIONALES		

CONCEPTOS	MONTOS	PORCENTAJES
TOTAL GASTOS PERSONALES	264,806,066.62	88.3%
TOTAL GASTOS NO PERSONALES	25,440,421.83	8.5%
TOTAL GASTO NO OPERACIONALES FINANCIEROS	9,652,330.25	3.2%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES Y NO OPERACIONALES	299,898,818.70	100.0%
COSTOS OPERACIONALES + GASTOS OPERACIONALES+ NO OPERACIONALES		
TOTAL COSTO DE MED. MAT. CLINICO GAST. REACT Y RX	149,301,443.54	31.9%
TOTAL COSTO DE MAT. DE OFICINA Y DE LIMPIEZA	8,801,588.16	1.9%
TOTAL DE GASTOS PERSONALES	264,806,066.62	56.6%
TOTAL GASTOS NO PERSONALES	25,440,421.83	5.4%
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES FINANCIEROS	9,652,330.25	2.1%
TOTAL ACTIVOS NO FINANCIEROS	9,477,528.11	2.0%
TOTAL DE COSTOS OPERACIONALES + GASTOS OPERACIONALES+ NO OPERACIONALES	467,479,378.51	100.0%
RESULTADOS DEL PERIODO		
TOTAL INGRESOS GENERALES	475,486,137.35	
MENOS (-) TOTAL DE COSTOS OPERACIONALES + GASTOS OPERACIONALES+ NO OPERACIONALES	- 467,479,378.51	
RESULTADO TOTAL DEL PERIODO	= 8,006,758.84	
DEFICIT OPERACIONAL DEL PERIODO (SIN LOS APORTES DEL GOBIERNO) RD\$333,771,774.29	(325,765,015.45)	-69.7%
DEFICIT OPERACIONAL DEL PERIODO (SIN LOS APORTES DIRECTOS DE LOS USUARIOS Y ARS) RD\$ 141,714,363.06	(133,707,604.22)	-28.6%

TOTAL DEUDA A LA FECHA
DEUDA DE ESTE AÑO
DEUDAS DE AÑOS ANTERIORES

RD\$59,384,578.59
RD\$59,384,578.59
RD\$ 0

Fuente: Sub-Dirección Financiera y Administrativa

ANÁLISIS GENERAL DATOS FINANCIEROS 2011.

El Hospital General Dr. Vinicio Calventi alcanzó por concepto de ingresos generales de diferentes fuentes, un monto total de **RD\$ 475,486,137.35**. La fuente principal de los aportes recibidos correspondió al **Ministerio de Salud Pública (MSP)**, representando esta fuente el **70.2%** del total de los ingresos, ascendente a un monto total **RD\$ 333,771,774.29**.

La otra fuente importante fue **Ingresos Hospitalarios** correspondió al concepto pago de las **Aseguradoras de Riesgos de Salud (pago ARS) y Aportes de los Usuarios**, el cual represento el **29.8% (RD\$ 141,714,33.06)** de los ingresos generales. Desagregando este concepto encontramos que los **ingresos por concepto de pagos de las ARS's** ascendieron a **RD\$ 140,966,044.99** lo cual representó el **99.5%**. Por concepto de los **aportes directos de los usuarios** encontramos que los ingresos fueron **RD\$ 748,318.07**, representando el **0.5%**.

Los precios de todos los servicios ofrecidos en el hospital se encuentran muy por debajo del precio real en el mercado de la salud.

En relación al uso de los recursos encontramos que el **total de costos y gastos** para realizar la producción hospitalaria durante el año 2011 fue de **RD\$ 467,479,378.51**; de estos costos y gastos el **31.9% (RD\$149,301,443.54)** fue invertido en medicamentos e insumos médicos, lo cual permitió contar con todos los medicamentos e insumos necesarios para brindar atenciones adecuadas a los usuarios.

El **1.9% (RD\$ 8,801,588.16)** correspondió a **Gastos de Materiales de Oficina y Limpieza**.

Los **Gastos Personales** representaron de los costos y gastos totales el **56.6% (RD\$ 264,806,066.62)**.

Los **Gastos No Personales** (servicios, reparaciones, materiales y suministros, otros gastos no personales) representaron de los costos y gastos totales el **5.4% (RD\$ 25,440,421.83)**.

En relación a los Gastos No Operacionales Financieros representó un monto de los costos y gastos totales el **2.1% (RD\$ 9,652,330.25)**. En lo referente a los **Activos No Financiero** estos ascendieron a **RD\$ 9,477,528.11**, lo que representó el **2%** de los costos y gastos totales.

En relación al **Resultado General del Periodo** con **ingresos** de unos **RD\$475,486,137.35**, menos los **costos y gastos** de **RD\$ 467,479,378.51** tenemos un resultado de **RD\$ 8,006,758.84**, indicando claramente que el hospital requiere de un aumento de su presupuesto para poder manejarse financieramente de manera adecuada. Además es importante que los gerentes del hospital se enfoquen en hacer un manejo más eficiente de los recursos que reciben, como es controlar el gasto en el renglón Recursos Humanos el cual representó el 66% del gasto total del hospital.

Hasta la fecha el Hospital presenta una deuda de **RD\$59,384,578.59**, la cual fue contraída durante la gestión de la dirección anterior.

Es importante resaltar que si el **Ministerio de Salud Pública (MSP)** no contribuyera con el monto que aporta al hospital este tendría un déficit del **70% (RD\$ 325,765,015.45)** en relación a lo que representaron los costos y gastos generales de su presupuesto, lo que sería incompatible con el sostenimiento de las operaciones del hospital.

De igual manera, se tendría un déficit que afectaría sensiblemente las finanzas de la institución en un **30% (RD\$133,707,604.22)**, sin los ingresos recibidos por las **ARS's publica y privadas y los aportes directos de los usuarios**, razón por la cual, hasta que mejore el sistema de aseguramiento de la salud de la población dominicana, es necesario mantener los aportes directos de los usuarios, que puedan aportar por las atenciones recibidas en el hospital.

En términos generales el desempeño financiero, puede calificarse como adecuado, para una institución joven de apenas 4 años de gestión, lo cual indudablemente puede mejorar con la acciones institucionales y gerenciales que actualmente la nueva dirección del centro esta implementando, que se reflejará en los resultados del próximo año.

**C. SECCIÓN: OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS GENERALES;
ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO DEL
HOSPITAL; VALORACIÓN DEL RIESGOS (VAR) Y PLAN
GENERAL DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PARA LOGRAR LOS
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES.**

A. Objetivos Estratégicos Generales del HGDVC:

- 1. Garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.**
- 2. Lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios.**
- 3. Definir y ejecutar las actividades gerenciales en base análisis de las informaciones y la planificación.**
- 4. Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad.**
- 5. Realizar un adecuado control y uso de los recursos.**
- 6. Formalizar y mantener una fuerte relación con la comunidad.**
- 7. Mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.**

B. Estrategias Generales para Garantizar el Logro de los Objetivos.

- a) Las actividades operativas generales de todo el hospital estarán definidas de forma estandarizada y se mantendrá un continuo monitoreo al cumplimiento de lo establecido.**
- b) Los servicios y atenciones ofrecidas por las autoridades y colaboradores del hospital a los usuarios se fundamentaran en el respeto, cordialidad y calidez.**
- c) La utilización y uso de los recursos se realizará en base a la racionalidad y control, enfocados en lograr con estos los mejores y mayores resultados.**
- d) La toma de decisiones se fundamentará en base al análisis de datos e informaciones oportunas y de calidad.**
- e) Se realizaran actividades de monitoreo y evaluación de las actividades y planes según las programaciones establecidas, tomando las medidas de corrección necesarias cuando se detecten fallas o debilidades en la ejecutoria.**
- f) Se mantendrá informada a la comunidad de los planes, ejecutorias y resultados logrados por el hospital.**
- g) Será involucrado el personal en la planificación y toma de decisiones que se desarrollaran en el hospital y en el desarrollo de una cultura de colaboración.**

VII. ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS (FODA) Y VALORACIÓN DEL RIESGO (VAR) EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS Y PLAN DE MISTIGACIÓN DE RIESGOS (PMR).

Con el fin de caracterizar las posibilidades de lograr los Objetivos Estratégicos Generales y Producción del HGDVC, el grupo directivo, profesionales y técnicos del hospital, identificaron a partir del análisis FODA los factores internos y externos, de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que afectan la institución, enfocados al logro de los objetivos generales.

A) MATRIZ ANÁLISIS FODA PARA EL AÑO 2012.

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
1. Garantizar la Calidad de los servicios ofrecidos.	<p>✘ Recursos Humanos: Oferta de atenciones con personal especializado las 24/7. Único centro del área con atención profesionalizada de enfermería y especialidades medicas en emergencia las 24 horas.</p> <p>✘ Educación Continua y Capacitación:</p> <p>✘ Estandarización:</p> <p>✘ Logística de medicamentos e insumos: Farmacia interna con dispensación de medicamentos sistema unidos para garantizar la continuidad y oportunidad del tratamiento de los usuarios.</p> <p>✘ Análisis y Toma de Decisiones: Contamos con los Comités: Análisis de Mortalidad</p>	<p>✘ Recursos Humanos: Ausencia comité de entrevistas y selección de personal.</p> <p>Ausencia de sistema de entrevista, selección y contratación del personal en base a perfiles técnico de los cargos pre-establecidos.</p> <p>Ausencia de Manual de Inducción del Personal a la institución y código de valores éticos.</p> <p>Incumplimiento del proceso de inducción del personal de nuevo ingreso en la institución.</p> <p>Falta de definición perfiles técnicos de los cargos específicos para el hospital.</p> <p>Falta de definición de las funciones y responsabilidades de los cargos.</p> <p>Diferencia en el monto de los sueldos para un mismo cargo.</p> <p>Ausencia de evaluación desempeño técnico del personal.</p> <p>Educación Continua y Capacitación. Falta de un plan de educación continúa y capacitación.</p>	<p>✘ Recurso Humano: Apoyo técnico y capacitación INFOTEP, organismos internacionales (OPS, BM, BID, FNUAP, USAID).</p> <p>Disponibilidad de educación continua del personal a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)</p> <p>✘ Educación Continua y Capacitación. Existen instituciones, empresas y personas expertas en capacitación de los diversos temas para fortalecer el nivel de formación técnico del personal.</p> <p>✘ Estandarización: Existen instituciones y empresas expertas en el acompañamiento para la formulación de los manuales de procedimiento.</p>	<p>Descrédito de la población y opinión publica del hospital por los resultados presentados en el cuidado de la salud de los ciudadanos.</p> <p>Penalización financiera de las fuentes de financiamiento (Gobierno, ARS's, Instituciones y ciudadanos, otros), por malos resultados en los indicadores de calidad de la atención.</p>

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
	<p>✘ Resultados Indicadores Calidad: Bajo Índice de Mortalidad y complicaciones. Tasa de Mortalidad General Intrahospitalaria = 0.17% Tasa Mortalidad Bruta = 2.6% Tasa Mortalidad Neta = 1.2% Tasa de Mortalidad Materna Intrahospitalaria.=70.2 x 100,000 n.v Tasa de Mortalidad Infantil Intrahospitalaria= 4.9 x 1,000 n.v</p> <p>Bajo Nivel de Infecciones Intrahospitalaria. % Infección Intrahospitalaria = 0.19%.</p> <p>✘ Monitoreo y Evaluación:</p>	<p>✘ Estandarización: Ausencia de manuales de procedimientos de las gerencias y servicios. Falta Manual de Procesos Operativos Generales del hospital. Falta Manual de Bioseguridad.</p> <p>✘ Análisis y Tomas de Decisiones: Ausencia de los Comités: Bioética. Control de Infecciones Intrahospitalaria. Farmacia. Emergencia y Desastres. Funcionamiento continuo del comité de análisis de mortalidad.</p> <p>✘ Monitoreo y Evaluación: No se realizan evaluaciones del cumplimiento de normas, controles, procesos y procedimientos establecidos, NOBACI, otros.</p>		

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<p>2. Lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios Externos e Internos.</p>	<p>Usuarios Externos: Los usuarios afiliados a las ARS's no tienen que pagar diferencia.</p> <p>Área Consulta Externa: El 99% de los entrevistados encontró el servicio requerido.</p> <p>El 97% se siente de satisfecho a muy satisfecho con la disponibilidad y limpieza de los servicios sanitarios.</p> <p>El 92% de los entrevistados volvería al hospital y el 85% lo recomendaría.</p> <p>El 81% se sintió de satisfecho a altamente con interés y agilidad mostrado por el médico en consulta.</p> <p>El 79% se sintió satisfecho con las informaciones brindadas en los puntos de atención (admisión tickets, facturación).</p> <p>El 77% se sintió de satisfecho a muy satisfecho con el respeto a la privacidad</p> <p>El 74% se sintió de satisfecho a altamente satisfecho con la amabilidad y respeto por parte del personal de enfermería.</p> <p>Área Hospitalización: El 89% de los usuarios se sintió de satisfecho a muy satisfecho con el interés mostrado por el médico al examinar y tratar su dolencia.</p>	<p>Usuarios Externos: Personal de algunas áreas (Seguridad, atención al usuario, enfermera, médico, otros), no ofrecen un trato adecuado al usuario y/o familiar.</p> <p>Área Consulta Externa: El 96.4% considera que se debe mejorar el tiempo de espera para recibir atención.</p> <p>El 94.7% de los usuarios considera que se debe mejorar las facilidades para conseguir cita.</p> <p>El 88% de las personas entrevistadas no fue informado de que en el hospital existen formas de expresar quejas o problema a las autoridades.</p> <p>El 13.1% se sintió poco satisfecho con la capacidad, amabilidad y disposición del personal en los puntos de atención.</p> <p>El 12% de los entrevistados considera que debe mejorar el trato del personal administrativo.</p> <p>Área Hospitalización: El 80% de los entrevistados no conoce alguna manera para expresar quejas, o problemas a las autoridades de la institución.</p> <p>El 27% de los usuarios se siente entre poco satisfecho a insatisfecho con el trato recibido por el personal de seguridad.</p> <p>El 18% de los usuarios se siente poco satisfecho con los mecanismos establecidos para ser admitido en</p>	<p>Capacitación y sensibilización: Apoyo técnico y capacitación INFOTEP y/o empresas especializadas en capacitaciones en atención al usuario.</p>	<p>Descrédito de la población y opinión pública del hospital por los resultados presentando en el trato a los ciudadanos.</p> <p>Penalización financiera de las fuentes de financiamiento (Gobierno, ARS's, instituciones y ciudadanos, otros), por insatisfacción de los ciudadanos.</p>

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
	<p>El 87% de los usuarios se sintió entre satisfecho a muy satisfecho con la forma de realización de procedimientos de toma de muestra, administración de medicamentos, estudios de imágenes.</p> <p>El 87% considera de poco a aceptable el tiempo transcurrido al llamado del personal médico y/o de enfermería.</p> <p>El 85% de los usuarios se sintió entre satisfecho a muy satisfecho con la amabilidad y respeto del personal de enfermería.</p> <p>El 86% de los entrevistados volvería al hospital si se le presentara otra necesidad de salud. De igual manera, el 85% recomendaría este centro.</p> <p>Área Emergencia: El 92.7% se siente entre satisfecho a muy satisfecho con la agilidad y amabilidad del personal de laboratorio.</p> <p>El 86.6% de los usuarios se sintió entre satisfecho a altamente satisfecho con la amabilidad y respeto del personal de enfermería.</p> <p>El 80.4% de los entrevistados recomendaría este centro de salud y el 86.6% volvería en caso de que se le presentara otro problema de salud.</p>	<p>sala de hospitalización.</p> <p>El 10% de los entrevistados considera que se deben mejorar las facilidades para conseguir cita y el trato del personal administrativo.</p> <p>El 8% considera que se debe mejorar el trato ofrecido por las enfermeras y el tiempo de espera para cirugía.</p> <p>Área Emergencia: El 37.1% se siente de poco satisfecho a insatisfecho con el trato que recibe del personal de seguridad</p> <p>El 34% considera que se debe mejorar el tiempo de espera para recibir atención</p> <p>El 48.5% de las personas entrevistadas no fue informado de que en el hospital existen formas de expresar quejas o problema a las autoridades.</p> <p>El 15.4% se siente poco satisfecho e insatisfecho con la rapidez de la atención</p> <p>El 13.4% se siente poco satisfecho e insatisfecho con el interés y agilidad mostrado por el médico.</p> <p>El 12.5% se siente poco satisfecho e insatisfecho con los servicios recibidos.</p> <p>Usuarios Internos: No ha recibido pago por horas extras con un 90.5%. No ha recibido incentivos o reconocimiento por su trabajo 67.2%</p>		

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
	<p>El 76.3% de las personas entrevistadas se siente satisfecho con las informaciones ofrecidas por el médico sobre su dolencia y uso de medicamentos.</p> <p>El 75.3% se siente satisfecho con las informaciones sobre el funcionamiento de emergencia</p> <p>El 67% de los usuarios fueron atendidos en la primera media hora de su llegada a emergencia. De estos el 42.3% antes de 15 minutos.</p> <p>Usuarios Internos: El nivel de satisfacción más alto fue considerado para la sección relacionada con medio ambiente con un 67.1%, luego la sección imagen externa con 66.7%, seguido de interrelación con otros con 64.3%.</p> <p>Los aspectos relacionados con seguridad laboral obtuvieron un 61.9%, mientras información y planificación obtuvo un 59.6% y condiciones de trabajo un 52.9%.</p> <p>Monitoreo y Evaluación: Realización de encuestas de satisfacción.</p> <p>Responsabilidad y Control: Contamos con la Gerencia de Atención al Usuario.</p>	<p>No facilidades para adquirir o lavado de vestuario con un 50.9%.</p> <p>Remuneración no acorde con sus funciones que desempeña 72.2%.</p> <p>No tiene conocimiento de los criterios para realizar las promociones al personal 55.2%</p> <p>No conoce la existencia de parámetros para evaluar el desempeño 54.3%</p> <p>No dispones de vestuarios para realizar labores en la institución 20.7%</p> <p>No dispone de facilidades para la educación continuada 37.9%</p> <p>No dispone de todo lo necesario para realizar su trabajo 22.4%</p> <p>Diferencia en el monto de los sueldos para un mismo cargo.</p> <p>Responsabilidad y Control: La gerencia de Atención al Usuario no ejecuta las actividades para la cual fue creado el departamento.</p>		

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<p>3. Definir y ejecutar las actividades gerenciales en base al análisis de las informaciones y la planificación.</p>	<p>Planificación-control: Poseemos el Plan estratégico de Desarrollo y Producción del Hospital. Análisis y reporte cuatrimestral de las metas programadas en el plan estratégico y de producción del hospital. Plan de evaluación del desempeño, calidad y satisfacción de los usuarios internos y externos. Contamos con la Gerencia de Monitoreo y Evaluación de calidad, satisfacción, productividad, desempeño técnico y Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Plan de evaluación y planes de incentivos no formales. Personal debidamente uniformado en áreas específicas. Registros estadísticos de las actividades de producción y vigilancia epidemiológica, indicadores de salud e indicadores de eficiencias.</p>	<p>Informaciones y datos: Las informaciones son incompletas en los libros de registro del hospital. (Sub-registros) Diagnósticos no codificados. (Mala calidad) Ocurren duplicidad de expedientes clínicos. Cuando se incrementa la oferta o se reduce esta no se le informa debidamente al servicio de atención al usuario, servicio de facturación y caja.</p> <p>Planes: Ausencia de un Plan de Emergencia para evacuación en casos de desastres.</p> <p>No hay plan de mantenimiento preventivo de los equipos y mobiliario de la institución.</p>	<p>Factores de Gobierno y Sociales: Apoyo del gobierno central, de la comunidad y de los empresarios del área para el logro de los objetivos y metas de los planes formulados. Relación que existe entre la Dirección General y el gobierno central, para el logro de la ejecución de los planes y proyectos. Incorporación de otras instituciones como parte de la red de atención. Posibilidad de incorporación junto a otras instituciones como parte de la red de atención.</p> <p>Informaciones y datos: Disponibilidad del sistema clínico TiCares para mejorar la calidad y oportunidad de las informaciones, eficientizar los procesos asistenciales, establecer controles administrativos, facilitar las auditorías médicas, disminuir costos, agilizar los informe estadísticos entre otros beneficios.</p>	<p>Factores de Gobierno y Sociales: No logro en la incorporación de otras instituciones, gobiernos y ciudadanos para el apoyo en el desarrollo y ejecución de los planes que se requiera el apoyo de estos.</p>

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<p>4. Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad.</p>	<p>Capacidad Instalada y Resolutiva: El centro de salud más grande de los Alcarizos con el mayor número de servicios especializados, lo cual garantiza que los usuarios encuentren la gran mayoría de servicios en este centro, evitando así tener que desplazarse a otro centro de salud. Único centro del municipio que cuenta con Banco de Sangre. Laboratorio clínico con mayor capacidad resolutiva del Municipio.</p> <p>Producción: Horario extendido de: Consultas, imagenología, cirugías electivas, laboratorio y banco de sangre. Equipamiento completo según áreas y nivel de complejidad. Facilidades de contratación de servicios con terceros. Contratación de los servicios con ARS privadas y pública. Asignación presupuestaria por el poder ejecutivo (Ministerio de Salud Pública) para subvención a la demanda.</p> <p>Eficiencia en el Uso de los Recursos Instalados: Promedio de Estadía = 3 días % Cirugías Electivas Suspendidas = 6%</p>	<p>Factores del Mercado Personal de algunas áreas (Seguridad, atención al usuario, enfermera, medico, otros), no ofrecen un trato adecuado al usuario y/o familiar.</p> <p>Factores Competitivos: Insuficientes áreas con el confort necesario para ofertar habitaciones privadas. Parqueos insuficientes para el personal y usuarios.</p> <p>Disponibilidad de Recursos: Personal no dispone de todo lo necesario para realizar su trabajo</p> <p>No se cubren las plazas cuando el personal esta de vacaciones o licencia, en algunas áreas.</p> <p>Lenta respuesta a los llamados de asistencia para corrección y/o reparación de averías en los equipos y/o sistemas.</p> <p>Eficiencia en el Uso de los Recursos Instalados: Tasa de Ocupación Hospitalaria = 60% Presión de Urgencias = 38% Rendimiento de Consulta Externa = 49%</p>	<p>Factores del Mercado: Implementación de la Ley de Seguridad Social. Convenios con Aseguradoras Riegos de Salud (ARS) El continuo aumento de la demanda de cirugía ambulatoria y otros servicios ambulatorios. Acuerdos interinstitucionales con otros proveedores para la venta y compra de servicios.</p> <p>Factores Económicos / financieros: Precio de los servicios accesibles a la población general. Autogestión financiera. Cooperación de las FFAA en la disponibilidad de recursos humanos.</p> <p>Factores Competitivos: Convenios de cooperación hospitales e instituciones nacionales y extranjeras (capacitación recursos humanos, donaciones). Convenios con otros proveedores especializados del área de influencia. Desarrollo e implementación de la red regional de salud. Ofertar servicios de especialidades en función de la demanda insatisfecha a la población. Ofertas de nuevos servicios como imagen por resonancia magnética, densitometría, cámara hiperbárica, láser CO2, electroforesis hemoglobina y proteínas.</p>	<p>Factores del Mercado: Factores externos de contaminación ambiental: ruidos, basura, falta regulación del tránsito, vendedores ambulantes. Calidad de los medicamentos y material gastables, ofrecidos en el mercado. Falta de energía u otros servicios básicos (agua, recogida de basura, seguridad), que afecten la prestación de los servicios. Ausencia de la red de servicios de salud del Ministerio de Salud Pública. Inseguridad ciudadana del sector.</p> <p>Factores Competitivos: Aumento de la oferta en la competencia con mejor costo y calidad.</p> <p>Factores Medioambientales: El país se encuentra en la ruta de huracanes. Fallas geológicas y movimientos telúricos. Temporada de lluvia que hacen que los vicios de construcción produzcan problemas de filtraciones, poniendo en riesgo el no uso de áreas y daños a equipo.</p> <p>Factores de demanda de los servicios: Disminución de la demanda de los servicios del hospital por parte de los ciudadanos por diversas razones (Calidad, satisfacción, costos, otros)</p>

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<p>5. Realizar un adecuado control y uso de los recursos.</p>	<p>Logística: Facturación previa a la utilización de servicios ambulatorios. Facilidades para los servicios de facturación y cobro a usuarios asegurados Facturación y cobro de 24 horas en emergencia. Contamos con personal autorizado para realizar acuerdos de pago los días feriados y fines de semanas.</p> <p>Control: Control de las cuentas por cobrar Control de consumo de medicinas y material gastable en unidades estratégicas (UCIN, UCIP, farmacia, laboratorio, imágenes, almacén)</p> <p>Facilidades de gestión: Estructura gerencial y administrativa descentralizada.</p> <p>Control eficiente del presupuesto de la nómina.</p> <p>Centralización de la cuenta bancaria al área de contabilidad, que permite un mejor control administrativo y financiero.</p> <p>✘ Monitoreo y Evaluación:</p>	<p>Control: Debilidad en el Cumplimiento de las NOBACI. Bajo control de las compras Escaso control de inventario de almacén. Múltiples áreas de almacén con escasos controles de seguridad y contables.</p> <p>Inventarios: No actualización de los inventarios de activos fijos de la institución.</p> <p>No Actualización de los inventarios de Almacén.</p> <p>Análisis de Costos: No se realizan actualmente el cálculo de costo de los procedimientos.</p> <p>Seguridad y cuidados de los recursos: Deficiencia en la vigilancia y seguridad en las diferentes áreas del hospital.</p> <p>No hay plan de mantenimiento preventivo de los equipos y mobiliario de la institución.</p> <p>La edificación y equipos no se encuentran asegurados contra riesgo total.</p> <p>No existe el Comité de control de permiso, licencia y vacaciones.</p> <p>✘ Monitoreo y Evaluación: No se realizan evaluaciones, ni monitoreo en el cumplimiento de normas, reglamentos, procesos y procedimientos.</p>	<p>Seguridad y cuidados de los recursos: Existen las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI).</p>	<p>Disponibilidad de recursos: Retraso o falta de recursos (asignación presupuestaria). Retraso en el pago de las ARS's. Crisis financiera internacional y nacional. Aumento de la prima del dólar. Congelamiento de cuenta del Hospital.</p> <p>Medio Ambiente: Deterioro o daño de equipos, infraestructura, materiales, medicamentos e insumos por terremoto, inundaciones, ciclones, otros.</p>

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<p>6. Formalizar y Mantener una fuerte relación con la comunidad.</p>	<p>Relación con Líderes Comunitario: Los líderes pueden entrevistarse con las autoridades con facilidad.</p> <p>Rendición de cuentas:</p> <p>Actividades Enfocadas a la Comunidad y/o coordinadas con el nivel local: Programa de Visita Domiciliaria al envejeciente. Capacidad de ofertar servicios con precios proporcionales a la capacidad de pago de los usuarios, permitiendo maximizar su función social.</p>	<p>Relación con Líderes Comunitario: Líderes comunitarios desconocen el sistema de organización y gestión del hospital.</p> <p>Presión y exigencias políticas para la contratación de personal en la institución.</p> <p>Rendición de cuentas: No se presentan los planes y resultados de las metas de estos a los representantes de la comunidad.</p> <p>Actividades Enfocadas a la Comunidad y/o coordinadas con el nivel local: Falta de análisis y evaluación de las necesidades de actividades de salud para la comunidad en la cual hospital puede apoyar con sus recursos y que impacten en la prevención y promoción de la salud de grupos priorizados (Adolescentes, niños) y se pueda valorar por partes de los miembros de la comunidad la presencia en el campo del hospital.</p>	<p>Actividades Enfocadas a la Comunidad y/o coordinadas con el nivel local:</p> <p>Posibilidad de integrar Instituciones que tienen programa de prevención como: Violencia Intrafamiliar y abuso de sustancias prohibidas, en las actividades de promoción de la salud que realiza la institución, incluyendo, Ministerio de la Mujer, Hogar Crea Dominicana, Fiscalía, otras.</p>	<p>Actividades Enfocadas a la Comunidad y/o coordinadas con el nivel local: Escasa colaboración de los líderes, instituciones y comunidad en general a las iniciativas colaborativa del hospital para el desarrollo de acciones y estrategias para mantener lazos fuertes de cooperación con y para la comunidad.</p>
<p>7. Mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.</p>	<p>Ofertas Servicios: Alta capacidad resolutoria y atención inmediata a las principales necesidades y problemas de salud de la población de los Alcarrizos.</p> <p>Resultados Indicadores Calidad: Bajo Índice de Mortalidad y complicaciones. Bajo Nivel de Infecciones Intrahospitalaria.</p> <p>Satisfacción de los usuarios: Ver satisfacción en aspectos.</p>	<p>Satisfacción de los usuarios: Ver satisfacción en aspectos. 2- Objetivo (Debilidades).</p> <p>Difusión de Información: Poco uso de los medios de comunicación para promocionar las cosas positivas del hospital.</p>	<p>Difusión de Información: Disponibilidad de diversos medios que no representan grandes costos para difundir noticias positivas del hospital (Messenger, BB chat, Redes Sociales otras)</p>	<p>Difusión de Información: Campana de descréditos del hospital por los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Satisfacción de los usuarios: Usuarios insatisfechos y opinión pública que lleven mensaje negativos del hospital a sus relacionados y/o población en general.</p>

Objetivos	Factores Internos		Factores Externos	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
	2-Objetivo (Fortaleza). Difusión de Información: Poseemos las informaciones principales del hospital en nuestra página web.			

DOCUMENTO PRELIMINAR

D) MATRIZ VALORACIÓN DE RIESGOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.

No.	OBJETIVOS (METAS)	RIESGOS	EVALUACIÓN DEL RIESGO				
			Calificación		Nivel de Gravedad		
			Impacto	Probabilidad	Calificación	Valor	Nivel
1.	Garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.						
2.	Lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios.						
3.	Definir y ejecutar las actividades gerenciales en base análisis de las informaciones y Planificación						
4.	Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad						
5.	Realizar un adecuado control y uso de los recursos.						
6.	Formalizar y Mantener una fuerte relación con la comunidad.						
7.	Mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.						

Matriz Suministrada por la Contraloría General de la República

E) MATRIZ PLAN MITIGACION RIESGOS, DEBILIDADES Y LAS AMENAZAS, PARA LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES EN EL 2012.

No	Objetivos Estratégicos Generales	Riesgos	Nivel de Gravedad		Acciones de Mitigación					Actividades de control	Indicador verificable objetivamente	Fecha de monitoreo DD.MM.AA
			Valor	Nivel	Actividad	Responsable	Fecha resultado DD.MM.AA	Recursos necesarios				
								Descripción Insumos	Presupuesto (RD\$)			
8.	Garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.											
9.	Lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios.											
10.	Definir y ejecutar las actividades gerenciales en base análisis de las informaciones y Planificación											
11.	Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad											
12.	Realizar un adecuado control y uso de los recursos.											
13.	Formalizar y Mantener una fuerte relación con la comunidad.											
14.	Mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.											

Matriz Suministrada por la Contraloría General de la República.

**D. SECCIÓN CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN, METAS Y PLAN DE
INVERSIÓN AÑO 2012.**

DOCUMENTO PRELIMINAR

VIII. UNIDADES ESTRATÉGICAS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD (UEPSS).

Este concepto es incorporado tratando de facilitar la formulación y gestión presupuestaria en el hospital, la medición de resultados sobre productividad, desempeño, la planificación y asignación de los recursos entre gerencias y servicios contribuyendo a garantizar la eficiencia y la descentralización de las operaciones, permitiéndonos la correcta toma de decisiones en la organización.

Estas UEPSS son organizadas en bloques de servicios afines. Para su conformación como UEPSS cumplirán con los siguientes criterios:

A). CRITERIOS UTILIZADOS PARA LA FORMACIÓN DE LAS UEPSS EN EL HGDVC.

- Capacidad de ofertar servicios integrales con calidad y eficiencia atendiendo las necesidades de salud y demanda de la población.
- Capacidad para generar recursos y lograr su autosuficiencia financiera.
- La relación que existe en los servicios afines al manejo de patologías y necesidades comunes (Disease and necessity management) asegurando una atención integral y el continuo de esta.
- Capacidad de competir en el mercado público y privado en estos servicios.

Tabla No. 27: Capacidad Productiva Estimada de Las Unidades Estratégicas de producción de Servicio de Salud 2012.

UNIDADES ESTRATÉGICAS	METAS DE EGRESOS							METAS DE CIRUGÍA Y PROCEDIMIENTOS						METAS CONSULTA EXTERNA				
	#	%	TOTAL HOSP	%	1 ^{ER.} Cuat	2 ^{DO.} Cuatr	3 ^{ER.} Cautr	# Quirofan	TOTAL Cirugías	%	1 ^{ER.} Cuat	2 ^{DO.} Cuatr	3 ^{ER.} Cautr	TOTAL Consultas	%	1 ^{ER.} Cuat	2 ^{DO.} Cuatr	3 ^{ER.} Cautr
GERENCIA DE SERVICIOS CLINICOS	30	23%	3,498	22%	1,166	2,332	3,498							66,004	42%	22,001	44,003	66,004
Cardiología	3	10%	365	10%	122	243	365							5,414	8%	1,805	3,609	5,414
Gastroenterología	5	17%	608	17%	203	406	608							3,223	5%	1,074	2,149	3,223
Medicina Interna	5	17%	456	13%	152	304	456							9,024	14%	3,008	6,016	9,024
Neurología	6	20%	730	21%	243	487	730							3,223	5%	1,074	2,149	3,223
Nefrología	4	13%	487	14%	162	324	487							7,219	11%	2,406	4,813	7,219
Neumología	4	13%	487	14%	162	324	487							3,610	5%	1,203	2,407	3,610
Endocrinología	2	7%	243	7%	81	162	243							2,707	4%	902	1,805	2,707
Hematología	1	3%	122	3%	41	81	122							2,707	4%	902	1,805	2,707
Medicina Familiar y Comunitaria														21,658	33%	7,219	14,439	21,658
Atención Integral del Adulto														4,512	7%	1,504	3,008	4,512
Nutrición														2,707	4%	902	1,805	2,707
Oncología														0	0%	0	0	0
Geriatría								Visit			0	0	0	0	0%	0	0	0
Infectología														0	0%	0	0	0
GERENCIA SALUD MENTAL														15,900	10%	5,300	10,600	15,900
Salud Mental														6,446	10%	2,149	4,297	6,446
Psicología														6,446	10%	2,149	4,297	6,446
Psicoterapia														3,008	5%	1,003	2,005	3,008
GERENCIA UCI-POLIVALENTE	4	3%	243	2%	81	162	243											
UNIDADES DE PROCEDIMIENTOS																		
Unidad Endoscopia								1	2,578		859	1,719	2,578					
Ecocardiograma								1	1,128		376	752	1,128					
Electroencefalograma								1	338		113	225	338					
Terapia Física								1	5,414		1,805	3,609	5,414					
Hemodiálisis								5	4,230		1,410	2,820	4,230					
Electrocardiograma								3	4,123		1,374	2,749	4,123					
MAPA/HOLTER																		
GERENCIA PEDIATRIA	36	27%	4,185	26%	1,395	2,790	4,185							21,207	13%	7,069	14,138	21,207
Pediatría General	32	89%	3,893	93%	1,298	2,596	3,893							18,048	85%	6,016	12,032	18,048
UCIN	4	11%	292	7%	97	195	292							0	0%	0	0	0
Cardiología Pediátrica														1,805	9%	602	1,203	1,805
Atención Integral Pediatría														1,354	6%	451	903	1,354
Neonatología														0	0%	0	0	0
Cirugía Pediátrica									0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0
Hematológica Pediátrica														0	0%	0	0	0
Endocrinología Ped.														0	0%	0	0	0

UNIDADES ESTRATÉGICAS	METAS DE EGRESOS							METAS DE CIRUGÍA Y PROCEDIMIENTOS						METAS CONSULTA EXTERNA				
	#	%	TOTAL HOSP	%	1 ^{ER.} Cuat	2 ^{DO.} Cuatr	3 ^{ER.} Cautr	# Quirofan	TOTAL Cirugias	%	1 ^{ER.} Cuat	2 ^{DO.} Cuatr	3 ^{ER.} Cautr	TOTAL Consultas	%	1 ^{ER.} Cuat	2 ^{DO.} Cuatr	3 ^{ER.} Cautr
Neumología Pediátrica														0	0%	0	0	0
GINECO-OBSTETRICIA Y ESPECIALIDADES	36	27%	5,256	33%	1,752	3,504	5,256	3	7,050	62%	2,350	4,700	7,050	25,138	16%	8,379	16,759	25,138
Obstetricia	26	72%	3,796	72%	1,265	2,531	3,796		1,410	20%	470	940	1,410	12,891	61%	4,297	8,594	12,891
Ginecología	10	28%	1,460	28%	487	973	1,460		5,640	80%	1,880	3,760	5,640	12,247	58%	4,082	8,165	12,247
Planificación familia									3,760		1,253	2,507	3,760					
Legrados																		
Monitoreo Fetal									0		0	0	0					
Patología Cérvix (Colp-Biopsia)									3,416	80%	1,139	2,277	3,416					
Cono Asa																		
Cono Laser																		
GERENCIA SERVICIOS QUIRURGICOS	25	19%	2,920	18%	973	1,947	2,920	3	4,277	37%	1,426	2,851	4,277	20,492	13%	6,831	13,661	20,492
Cirugía General	12	48%	1,460	50%	487	973	1,460		1,692	40%	564	1,128	1,692	6,580	32%	2,193	4,387	6,580
Ortopedia	5	20%	608	21%	203	406	608		940	22%	313	627	940	9,024	44%	3,008	6,016	9,024
Urología	4	16%	487	17%	162	324	487		470	11%	157	313	470	1,805	9%	602	1,203	1,805
Neurocirugía	4	16%	365	13%	122	243	365		78	2%	26	52	78	376	2%	125	251	376
Oftalmología									1,003	23%	334	669	1,003	2,256	11%	752	1,504	2,256
Otorrinolaringología									94	2%	31	63	94	451	2%	150	301	451
Cirugía Torácica									0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0
Cirugía Vascular									0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0
Cirugía Plástica									0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0
Cura y Ostomía									1,769		590	1,179	1,769					
ANESTESIOLOGÍA																		
Procedimientos Electivos									11,445		3,815	7,630	11,445	8,973	6%	2,991	5,982	8,973
EMERGENCIA														72,576	46%	24,192	48,384	72,576
Emergencia Med.Interna														34,944	100%	11,648	23,296	34,944
Emergencia Pediatría														17,472	50%	5,824	11,648	17,472
Emergencia Gineco-Obstetricia														5,040	14%	1,680	3,360	5,040
Emergencia Cirugía Gral.														15,120	43%	5,040	10,080	15,120
GERENCIA MAXILOFACIAL Y ODONTOLOGIA																		
Cirugía Maxilofacial									118	3%	39	79	118	0	0%	0	0	0
Odontología									5,500		1,833	3,667	5,500	0	0%	0	0	0
TOTAL	131	100%	16,103	100%	5,368	10,735	16,103	6	11,445	99%	3,815	7,630	11,445	157,714	90%	52,571	105,143	157,714

B) DATOS PARA LOS CÁLCULOS:

a) Hospitalizaciones y estancia Promedio:

Estancia promedio utilizada para el cálculo de hospitalizaciones en: Pediatría = 3 días, Ginecología y Obstetricia = 2.5 días, Medicina Interna = 4 días, Gastroenterología = 3 días, Cardiología = 3 días, Neurología = 3 días, Nefrología = 3 días, Neumología = 3 días, Endocrinología = 3 días, Hematología = 3 días, Cirugía Gral. = 3 días, Neurocirugía= 4 días, Urología= 3 días; Ortopedia= 3 días; UCIP = 6 días, UCIN= 5 días; Estancia General Promedio: 4 Días.

b) Consultas y tiempo Promedio:

SERVICIOS	TIEMPO PROMEDIO
Pediatría	13
Cardiología Pediátrica	13
Atención Integral (Pediatría)	13
Obstetricia	18
Ginecología	18
Cirugía General	15
Ortopedia	13
Otorrinolaringología	25
Planificación Familiar	15
Oftalmología	25
Urología	25
Neurocirugía	30
Anestesiología	11
Medicina Interna	13
Atención Integral (Adultos)	13
Cardiología	13
Neurología	18
Nefrología	13
Neumología	13
Endocrinología	13
Nutrición	13
Gastroenterología	18
Hematología	13
Medicina Familiar y Comunitaria	13
Medicina Familiar y Comunitaria	13
Medicina Familiar y Comunitaria	13
Fisiatría	13
Salud Mental	18
Psicología	18
Psicoterapia	38
Ecocardiograma	20

c) Servicios, Procedimientos y Tiempo Promedio por Procedimiento:

SERVICIOS	TIEMPO PROMEDIO (Minutos)
Cirugía General	90
Neurocirugía	180
Urología	90
Otorrino	120
Oftalmología	45
Ortopedia	120
Maxilofacial	120
Ginecología	90
Obstetricia	90
Gastroenterología	35
Hemodiálisis	240

Total Semanas periodo 2012:

Total de días trabajados en el año (235)

Cálculo No. Semanas al año: ----- = Total Semanas (47)

No. De días laborables por semana (5)

Cálculo días trabajados al año: Total de semanas (47) X días trabajados a la semana (5) = 235 días.

Si el servicio solo realiza la tarea de cirugía o consulta por un día, trabajará sólo 47 días de los 365 días.

2 días a la semana son 94 días trabajo.

3 días a la semana son 141 días trabajo.

4 días a la semana son 188 días trabajo.

5 días a la semana son 235 días trabajo.

* Para Emergencia se calcula promedio por días, **198** atenciones.

* Para el área de observación emergencia se estima 24 horas de estancia promedio.

Tabla No. 28: Capacidad Productiva Estimada Unidades Auxiliares Estratégicas de Salud 2012.

UNIDADES AUXILIARES DE APOYO (UEPSS)	TOTAL PRUEBAS PROPUESTAS	1^{er}. Cuatri	2^{do}. Cuatri	3^{er}. Cuatri
LABORATORIO				
Sección de Hematología	98,850	32,950	65,900	98,850
Sección de Bioquímica	177,909	59,303	118,606	177,909
Sección de Uro-Copro-Serología	49,710	16,570	33,140	49,710
Pruebas Producidas Banco Sangre	21,380	7,127	14,253	21,380
Bolsa Producidas Banco de Sangre	0	0	0	0
Sección de Bacteriología	6,540	2,180	4,360	6,540
Pruebas Especiales	36,515	12,172	24,343	36,515
TOTAL	390,903	130,301	260,602	390,903
LABORATORIO ANATOMOPATOLOGIA				
Citologías	3,417	1,139	2,278	3,417
Biopsias Procesadas	3,585	1,195	2,390	3,585
Necropsias	12	4	8	12
TOTAL	7,014	2,338	4,676	7,014
IMAGENOLOGIA				
Rayos X	36,963	12,321	24,642	36,963
Sonografía	13,754	4,585	9,170	13,754
Tomografía	1,218	406	812	1,218
Mamografía	1,598	533	1,066	1,598
Otros Estudios	0	0	0	0
TOTAL	53,534	17,845	35,689	53,534
FARMACIA				
Recetas Despachadas Hospitalización	0	0	0	0
Recetas Despachadas Emergencia	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

IX. FORMULACIÓN DE METAS Y RESPECTIVAS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE MANERA GENERAL Y DE LAS UEPSS PARA EL 2012.

A) Metas Generales del HGDVC Para 2012.

Tabla No. 29: Metas Generales del HGDVC Para 2012.

INDICADOR	RESULTADOS GENERALES ESPERADOS 2011
Rendimiento de consulta externa hospital.	80%
Tasa de ocupación hospitalaria.	80%
Presión de urgencias	30%
Promedio de estadía	4 días
Tasa de utilización del quirófano.	80%
Tasa de mortalidad general intra hospitalaria	0.15%
Tasa de mortalidad bruta intra hospitalaria	2.8%
Tasa de mortalidad neta intra hospitalaria	1.5%
Tasa de mortalidad materna directa intra hospitalaria	50 x 100,000 nv
Tasa de mortalidad infantil intra hospitalaria	15 x 1,000 nv
Índice de cesárea primera vez.	20%
Total hospitalización	16,103
Total consultas	157,714
Total cirugías programadas	11,445
Total emergencias	72,556

B). Estrategias Específicas de Desarrollo de las UEPSS 2012

SUB-DIRECCIÓN MÉDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

GERENCIA DE SERVICIOS CLÍNICOS Y ESPECIALIDADES

Servicio: MEDICINA INTERNA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Servicio de dermatología.

Servicio de Infectología.

Aumentar el servicio de consultas de endocrinología y neumología.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Aumentar la cartera de servicios.
- ✓ Apoyo al equipo quirúrgico y de obstetricia y ginecología.
- ✓ Promocionar todos los servicios ofrecidos.
- ✓ Competitividad con los precios.
- ✓ Ofertar servicios con calidad y humanización.
- ✓ Servicio especializado 24 horas.
- ✓ Servicio de emergencia 24 horas.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Manejo de patologías con protocolos del hospital.
- ✓ Brindar mejor oportunidad de servicio a los usuarios con especialistas calificados,
- ✓ Realizar encuesta de satisfacción de usuarios.
- ✓ Manejo multidisciplinario de los casos críticos.
- ✓ Vigilancia en el cumplimiento de procesos.
- ✓ Auditoria de expediente clínico.
- ✓ Discusión y análisis de casos.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Neumólogo.

1- Dermatólogo

4- Médicos asistentes.

1- Psiquiatra.

1- Infectólogo de adultos.

6- Internistas.

1- Terapeuta de lenguaje.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Participar en congresos y cursos de educación continuada.

c)- Equipos:

1- Equipo de Prueba de Esfuerzo.

1- MAPA

1- Holter

Camas

Ambulancia

Mejorar el equipamiento del área de neuroimágenes, tomografía y resonancia.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura

Habilitar la sala 107 donde está el almacén de farmacia para Medicina Interna.

Implementar un área de fisioterapia mejor habilitada y más amplia.

1- Capilla

DOCUMENTO PRELIMINAR

Servicio: NEFROLOGÍA / HEMODIÁLISIS

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2-Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Negociación con nuevas aseguradoras.
- ✓ Promoción a nivel de la población.

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ Continuar brindando buen servicio a nuestros usuarios.
- ✓ Ofrecer los servicios de interconsulta con los especialistas que amerite cada caso.
- ✓ Cumplimiento de estándares de calidad establecidos para unidades de hemodiálisis.

4-Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

- 1- Secretaría.
- 3- Nefrólogos.
- 1- Cirujano vascular.

b)- Capacitación y educación continúa:

Ofrecer facilidades de permisos para congresos.
Gestionar jornadas de educación continua.

c)- Equipamiento:

- 5- Máquinas de hemodiálisis

d)- Construcción y/o Readecuación de instalaciones físicas:

Ampliación del área

Habilitar el área contigua al sistema de agua para ampliar la unidad de hemodiálisis.

Habilitar un consultorio en dicha área

Servicio: MEDICINA FAMILIAR

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Adecuar una verdadera plataforma de Atención Primaria, para que Medicina Familiar se constituya en la puerta de entrada al centro.

Incorporar toma de Papanicolaou.

Chequeos prenatales de usuarios con bajo riesgo.

Incorporar planificación familiar al Servicio de Medicina Familiar.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Ofertar los servicios por programas de radio, T.V. prensa escrita, charlas a la comunidad etc.
- ✓ Ser enlace entre la comunidad y el hospital.
- ✓ Fomentar la salud de los adolescentes.
- ✓ Establecimiento de visita domiciliaria programada como parte de la estrategia de promoción y prevención a la comunidad.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Humanización de los servicios
- ✓ Cumplimiento de los protocolos de actuación
- ✓ Educación y evaluación continua del personal.
- ✓ Supervisión y seguimiento de las metas establecidas.
- ✓ Incentivar al personal del servicio.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos en el hospital.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

5- Médicos familiares.

2- Enfermeras

1- Secretaria.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Cursos de humanización de los servicios.

Curso taller de actualización en Salud Sexual y Reproductiva del Adolescente.

c)- Equipos:

Esfigmomanómetro

Instrumental para toma de Papanicolaou

Instrumental para planificación familiar.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura

Crear un Centro de Atención Primaria que pueda captar todas las consultas de primera vez, que cuente con una adecuada plataforma, formada por médicos de familia, geriatras, medicina interna, ginecología, pediatría, laboratorio, electrocardiograma, imágenes.

Servicio: MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Consegir la contratación de los servicios de terapia física con las diferentes ARS (hasta ahora solo se paga el valor de una consulta).
- ✓ Coordinar visitas de promoción a los establecimientos del primer nivel de atención de la zona y a las comunidades.
- ✓ Promover en el hospital el referimiento de usuarios por otras especialidades a terapia física.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Manejar las citas por servicio al usuario.
- ✓ Coordinar con la Gerencia de facturación la creación de una fila especial para las personas discapacitadas.
- ✓ Aumentar la cantidad de terapistas y de espacio físico.
- ✓ Seguimiento y monitoreo de la mejoría de los usuarios.
- ✓ Garantizar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de los equipos.
- ✓ Garantizar la limpieza y desinfección adecuada de los equipos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de la citas, en las horas especificadas.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

Recursos Humanos:

¿Terapistas físicos

a) Capacitación y Educación Continua:

Apoyo a educación continuada.

b) Readecuación de Instalaciones Físicas y Equipamiento:

Equipos:

Ultrasonido

Estimulador eléctrico con diferentes tipos de voltaje

Baño de parafina con termostato.

Hidrocolator (calentadores de compresas húmedas)

Temperatura regulable.

Compresas húmedas calientes.

Freezer para compresas frías.

Compresas frías.

Escalerilla de pared, para abdominales y hombros.

Polea.

Mancuerdas

Pesas

Espejo

Barras paralelas.

c) Readecuación de Instalaciones Físicas:

Ampliación y adecuación de espacio físico para manejo de casos de usuarios neurológicos.

DOCUMENTO PRELIMINAR

Servicio: CARDIOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la carretera de servicio.

Prueba de esfuerzo, Holter, MAPA y Duplex Arterial y Venoso.

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Diseñar y elaborar una estrategia para fomentar la medicina preventiva más que curativa.
- ✓ Presentación de charlas con personal capacitado sobre la importancia de llevar una vida saludable para así disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares; donde en dichas charlas se entregue brochures de los temas expuestos (Por Ejemplo. Sobre la obesidad, el tabaquismo, la hipertensión arterial, etc.)

3- Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios.

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos.
- ✓ Elaborar e implementar los protocolos de atención y procedimiento.
- ✓ Fomentar la capacitación entre el personal.

4.- Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Cardiólogo (para la realización de prueba de esfuerzo, MAPA y Holter)

1- Angiólogo-a o médico radiólogo, para la realización de los dúplex.

b)- Capacitación y Educación continúa:

Que se permita con la colaboración de empresas farmacéuticas la asistencia a congresos y cursos, tanto a nivel nacional como internacional para todo el personal que se integre esta área incluyendo médicos y enfermeras.

c)- Equipos:

MAPAS

Holter

Ecocardiografía donde se puedan realizar ecocardiogramas y los Doppler-duplex.

d)-Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

Habilitar consultorio para procedimientos

Servicio: HEMATOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la carretera de servicio.

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Valorar la aplicación del programa de medicamentos protegidos para usuarios con quimioterapia ambulatoria (Amatinib, Lenotinib, Hidroxiuren, Aclasta Eritropoyetina de 10,000 uds, 40,000 uds, Desmoferina, Entre otros productos)

3. Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios.

- ✓ Autorización de biopsias con marcadores tumorales o (inmunoterapia e inmunohistoquímica, cariotipo) Medular.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos.
- ✓ Elaborar e implementar los protocolos de atención y procedimiento.
- ✓ Fomentar la capacitación y actualización entre el personal.

4.- Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Médico ayudante de hematología.

1- Licenciada fija en caso de suministrar tratamiento y/o despacho de medicamentos de programa protegido.

b)- Capacitación y Educación continúa:

Actividades académicas nacionales e internacionales, con miras a afianzar los conocimientos.

c)- Equipos:

1- Microscopio óptico

Laminillas para extendidos periféricos paso 1-3,

Agujas de biopsia medulares de metal bandeja de Mayo.

Banquita para el paciente.

d)-Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

Adecuación del baño, ya que el que tenemos es compartido

Servicio: GASTROENTEROLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la carretera de servicio.

Unidad de polipectomía con cauterio

Unidad de video de alta resolución y refractancia.

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Informar a los centros de salud pública y privado de los procedimientos endoscópicos que realizamos.
- ✓ Vender a las empresas y zonas franca nuestros servicios a bajo costo y facilidad de pago para sus empleados.

3. Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios.

- ✓ Disminuir el tiempo de espera de los usuarios en la consulta de gastroenterología.
- ✓ Dar de alta a los usuarios que están controlados de su patologías.

4.- Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Médico ayudante de gastroenterología.

b)- Capacitación y Educación continúa:

Capacitación sobre el manejo de la unidad de video endoscopia con magnificación y refractancia.

Cooperación de parte de la institución para asistir a congresos internacionales y nacionales.

c)- Equipos:

1- Torre de video endoscopia con magnificación y refractancia.

1- Unidad de polipectomía y cauterio.

Pinzas de cuerpo extraño.

Pinzas de canasta.

Agujas de escleroterapia para gastroscopia y colonoscopia.

d)-Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

La división de áreas de la unidad de endoscopia digestiva

Servicio: NEUROLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la carretera de servicio.

Unidad de encefalografía, videoencefalografía.

Unidad de neurofisiología que incluya, velocidad de conducción nerviosa, electromiografía, potenciales evocados.

Implementar la unidad de stroke

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Establecer pagina web con los servicios vigentes, el personal de servicio, educación interactiva on line.
- ✓ Preparar material de apoyo, brochure y carpetas informativas, diarios de seguimiento para usuarios epilépticos y migrañosos.
- ✓ Promover en los medios de comunicación los servicios ofertados.

3. Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios.

- ✓ Implementar los protocolos clínicos.
- ✓ Habilitar la red de datos.
- ✓ Integrar al servicio un trabajador social para captura de usuarios nuevos y supervisión a distancia de la adherencia a los tratamientos, sobre todo en epilepsia y Parkinson.
- ✓ Fomentar un engrane intrahospitalario para derivar a otros centros los usuarios en los que no puede resolverse su situación médica en este hospital.

4.- Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

Neurólogos.

Neurofisiólogos

Técnicos de encefalografía.

Rehabilitador y fisioterapeutas

Afasiólogos.

Trabajadores sociales

b)- Capacitación y Educación continúa:

Participar en congresos internacionales y nacionales

Participación activa en estudios de investigación

Intercambio académico con las diferentes residencias medicas

c)- Equipos:

1- Resonador magnético.

1- Sala de hemodinámica para diagnostico de afecciones neurovasculares.

1- Encefalograma y video encefalograma.

1- Electromiograma.

d)-Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

Ampliación del área física de consulta

Servicio: UNIDAD DE SOPORTE NUTRICIONAL

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la carretera de servicio.

Creación de un Comité de Nutrición (conformado por directora del hospital, quien lo preside, el administrador, médico nutriólogo, farmacéutica y enfermera)

Creación de un Equipo de Nutrición (integrado por médico nutriólogo, quien lo preside, enfermera, farmacéutica y dietista).

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Oferta los servicios ofrecidos en nutrición a través de los medios de comunicación de la zona y a través de la pagina web del hospital y de el servicio de atención al usuario.

3. Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios.

- ✓ Desarrollo e implementación de los protocolos de procedimientos y de atención del servicio.
- ✓ Cumplimiento de los procesos generales y normas establecida en el hospital.
- ✓ Desarrollo de un plan de educación continua y capacitación para el personal del servicio.
- ✓ Realizar evaluaciones y análisis con toma de decisiones sobre los resultados obtenidos en nuestros usuarios.

4.- Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

No en este periodo.

b)- Capacitación y Educación continúa:

Curso- taller de Terapia Nutricional Total (TNT)

Asistencia a congresos internacionales de la FELANPE y de la Sociedad Americana de Nutrición Enteral y Parenteral (ASPEN).

Apoyar la formación de médicos y enfermeras

c)- Equipos:

- 1- Nevera con control de temperatura.
- 1- Balanza.
- 1- Licuadoras.
- 1- Campana de flujo laminar horizontal.
- 1- Calorímetro.
- 1- Bioimpedancia eléctrica.
- 1- Glucómetro.

d)-Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

Habilitar infraestructura con los siguientes parámetros:

Debe de estar ubicado en un lugar de poca afluencia de personas.

Tiene que estar dividida en diferentes áreas:

Área negra – Recepción.

Área gris – Vestidores (Transición)

Área blanca - Área de asepsia (Estéril).

El piso debe de ser de granito y no tener desagües.

Una fuente de agua estéril.

Topes de acero inoxidable.

Las paredes deben ser pintadas con productos especiales.

DOCUMENTO PRELIMINAR

Servicio: NEUMOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la carretera de servicio.

Fibrobroncoscopía con vídeo incorporado.

Prueba de bronco dilatación.

Biopsia con aguja de Cooper.

Plestimograma.

Unidad Respiratoria: Incluye seguimiento en drenaje postural, percusiones, humidificación, ayudar al paciente a aprender a ventilar, prueba de los 6 minutos entre otras.

Unidad para TB.

Habilitación de una sala especial para usuarios de neumología.

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Precios más bajos de mercado
- ✓ Acceso a parqueo más cómodo.
- ✓ Áreas de espera bien ventiladas y cómodas
- ✓ Que el sistema de citas sea más organizado.

3. Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios.

- ✓ Desarrollo e implementación de los protocolos de procedimientos y de atención del servicio.
- ✓ Cumplimiento de los procesos generales y normas establecida en el hospital.
- ✓ Desarrollo de un plan de educación continua y capacitación para el personal del servicio.
- ✓ Realizar evaluaciones y análisis con toma de decisiones sobre los resultados obtenidos en nuestros usuarios.

4.- Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Técnico de espirometría

Neumólogos y técnicos respiratorios y personal que instruya y eduque al paciente con síntomas respiratorios.

Personal para la unidad de TB

b)- Capacitación y Educación continúa:

Cooperación con la capacitación y actualización del personal.

c)- Equipos:

d)-Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

Unidad: CONSULTA DE ATENCIÓN INTEGRAL

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Implementa diálisis peritoneal en usuarios con VIH-SIDA.

Implementar Programa Nacional para el Control de la Tuberculosis.

Formación de grupos de apoyo de niños, niñas y adolescentes seropositivos.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas

- ✓ Continuar la proyección informativa a nivel comunitario del Servicio de Atención Integral, a través de charlas, talleres, caminatas.
- ✓ Continuar operativo de captación con pruebas rápidas en la comunidad.
- ✓ Integración informativa del servicio a la página web del hospital.

3. Estrategias de Desarrollo de La Calidad de los Servicios.

- ✓ Habilitar consulta vespertina.
- ✓ Habilitar consulta de pre y post consejería en la tanda vespertina.
- ✓ Cumplir con los procesos establecidos en el hospital.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS

a)- Recursos Humanos

- 1- Psicólogo.
- 1- Enfermera.
- 1- Secretaria.
- 1- Consejera de pares.

b)- Capacitación y Educación Continua

Diplomado en VIH

Congresos.

Talleres.

Cursos.

Charlas.

c)- Equipos.

- 1- Fotocopiadora.
- 1- Archivo.
- 1- DVD
- 1- Balanza pediátrica.
- 1- Esfigmomanómetro.
- 1- Estetoscopio.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura.

Habilitar consultorio para seguimiento de psicología y adherencia de medicamentos antirretrovirales para usuarios del servicio.

Ampliación del área de charlas para pre y post consejería.

GERENCIA DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS

Servicio: CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Unidad de cirugía bariátrica.

Unidad de cirugía coloproctológica.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Promover en radio y TV los servicios, infraestructura, calidad y capacidad del personal.
- ✓ Mejorar la captación de los usuarios.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Aplicación y vigilancia del cumplimiento de los procesos y protocolos.
- ✓ Garantizar manejo integral a los usuarios.
- ✓ Servicio especializado 24 horas.
- ✓ Servicio de emergencia con especialistas las 24 horas.
- ✓ Promover la actualización del personal.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

b)- Capacitación y Educación Continua:

Más integración en educación médica continua.

c)- Equipos:

2- Bandejas de cirugía laparoscópica.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Habilitación de dos quirófanos ya estructurados

Servicio: ORTOPEDIA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Cirugías de patologías de columna vertebral, traumática, deformidades y degenerativas.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Publicidad por medios radiales, escritos y televisivos.
- ✓ Diseño y elaboración de un brochure, con informaciones del hospital y el servicio.
- ✓ Mantener buenas informaciones en atención al usuario.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Mantener orientado a todo el personal con las normas del manejo de protocolos y orientación a los usuarios.
- ✓ Manejo multidisciplinario en los casos que así lo requieran.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos y protocolos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los horarios de consulta y cirugías programadas.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

No en este período

b)- Capacitación y Educación Continua:

Capacitar al personal de enfermería en el cuidado post operatorio.

Capacitar al personal para el área de cirugía.

c)- Equipos:

Descolador Penfield

Descolador Olivercrona

Descolador Sachs

Separador automático Beckman-Eaton.

Separador automático Adson

Separador automático Adson Baby

Ronger Beyer

Ronger Jansen

Micro-Kerrison pequeño.

Micro-Kerrison mediano.

Cloward-Harper

Pinza bipolar con irrigación

Cabo para pinza bipolar

Pinza Love Gruenwald

Elevador de Cobb Grande

Elevador de Cobb mediano

Elevador de Cobb pequeño

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

No en este período

Servicio: UROLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Publicidad por medios radiales, escritos y televisivos.
- ✓ Diseño y elaboración de un brochure, con informaciones del hospital y el servicio.
- ✓ Mantener buenas informaciones en atención al usuario.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Mantener orientado a todo el personal con las normas del manejo de protocolos y orientación a los usuarios.
- ✓ Manejo multidisciplinario en los casos que así lo requieran.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos y protocolos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los horarios de consulta y cirugías programadas.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Urólogo.

b)- Capacitación y Educación Continua:

c)- Equipos:

1- Torre para procedimientos endoscópicos urológicos, con cámara e impresora.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Habilitación de dos quirófanos ya estructurados.

Servicio: OTORRINOLARINGOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

- ✓ Incorporar una unidad para estudios endoscópicos para diagnóstico y quirófano para la realización de estudios nasales, senos maxilares y laringe.
- ✓ Realizar estudios audiológico (audiometría, timpanometría, logo)
- ✓ Ampliar la cobertura de servicios (cirugía otológica microscópica, laringe por endoscopia)

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Brouchure con la lista de procedimientos y unidades de servicio.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Elaborar protocolos para los distintos procedimientos.
- ✓ Rehabilitar la Unidad de Estudios Audiológicos.
- ✓ Mantenimiento a los equipos existentes.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

- 1- Otólogo.
- 1- Rinólogo
- 1- Cirujano de cabeza y cuello

b)- Capacitación y Educación Continua:

Educación médica continua.
Rotación de residentes con un programa de enseñanza.
Promover asistencia a cursos y congresos.

c)- Equipos:

Incorporar instrumental quirúrgico para otros procedimientos que no sean amigdalectomía.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Disponer de consultorio exclusivo para otorrino.

Servicio: OFTALMOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Procedimientos de oculoplastía y cirugía de vítreo-retina

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Dirigir la información a la población que más acude al hospital (Villa Altagracia, Pantoja, Los Alcarizos, Manogwayabo.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Combinar los recursos tecnológicos y humanos como una sola unidad.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

- 1- Retinólogo.
- 1- Oculoplástico
- 1- Enfermera, entrenada en cirugía y consulta

b)- Capacitación y Educación Continua:

Asistencia a los diferentes cursos de actualización.

c)- Equipos:

- 1- Unidad de extracción.
- 1- Tonómetro de Perkins.
- 1- Silla quirúrgica adecuada.
- 1- Arco soporte para la cabeza del paciente.
- 1- Bandeja y/o instrumental
- Mantenimiento al proyector
- Diferentes lentes

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

División del cubículo del área de consulta en estudios y procedimientos.

La solución definitiva de los problemas eléctricos.

GERENCIA: ANESTESIOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Con la continuación del proyecto de ampliación del área quirúrgica, requerimos de nuevas unidades, e incremento de la cartera.

2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✓ Remodelación, ampliación y equipamiento actualizado de los quirófanos y equipos de anestesia.
- ✓ Ofrecer servicios anestésicos de calidad las 24 horas del día cumpliendo con los estándares de la Sociedad Dominicana de Anestesiología.
- ✓ Garantizar consulta preanestésica, visita pre-anestésica, administración anestesia regional y general, recuperación post anestésica.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✓ Obtener mejores evaluaciones de las demás especialidades para una mejor evaluación pre-anestésica.
- ✓ Pre-medicación de los usuarios ingresados.
- ✓ Capacitación del personal no anesthesiólogo en el manejo e instrumentación supraglótico de la vía aérea, reanimación cardiopulmonar y terapia con oxígeno.
- ✓ Aplicación de los protocolos de procedimientos de anestesiología.
- ✓ Monitoreo constante de la aplicación de los protocolos y el uso racional de los recursos.

4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

Más recursos humanos.?

b)- Capacitación y Educación Continua:

Cursos de evaluación continua local e internacional

c)- Readecuación de Instalaciones Físicas y Equipamiento:

Equipos:

Mantenimiento y actualización de los equipos médicos de anestesia.

Compra a tiempo de los materiales gastables, específicamente los pediátricos.

Instalaciones físicas:

Remodelación de los quirófanos

GERENCIA: GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Adquirir el instrumental para la realización de histeroscopia y laparoscopia.
Aumentar el número de camas.

2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✓ Promover la cartera de servicios de histeroscopia y laparoscopia.
- ✓ Atenciones especializadas en emergencia 24 horas

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✓ Brindar servicios de calidad y bajo riesgo con los procedimientos de laparoscopia mínimamente invasiva.
- ✓ Manejo multidisciplinario en los casos que así lo requieran.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos y protocolos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los horarios de consulta y cirugías programadas.
- ✓ Garantizar atenciones especializadas las 24 horas.
- ✓ Promover la actualización del personal.

4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

- 3- Ginecobstetras.
- 6- Auxiliares de Enfermería.
- 3- Médicos generales.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Participación en cursos de actualización personal y congresos.
Cursos de actualización al personal de enfermería (materno-infantil).

c) Readecuación de Instalaciones Físicas y Equipamiento:

Equipos:

Camas
Electrocauterio para cirugía electiva.
Instrumental completo de histeroscopia.

Instalaciones físicas:

Habilitación de consultorio para culdocentesis
Habilitación de consultorio para alto riesgo obstétrico.
Habilitación sala de internamiento.

GERENCIA: PEDIATRÍA Y ESPECIALIDADES

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Servicio de Cirugía Pediátrica

2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✓ Murales informativos.
- ✓ Uso de DVD con informaciones sobre la cartera de servicios.
- ✓ Promoción de la importancia al cumplimiento del calendario de vacunas en el niño.
- ✓ Promoción a la consulta de niño sano.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✓ Mejorar la cartera de servicios.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos y protocolos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los horarios de consulta.
- ✓ Garantizar atenciones especializadas las 24 horas.
- ✓ Promover la actualización del personal.
- ✓ Brindar servicios con humanización al niño y sus familiares.
- ✓ Apoyo al equipo quirúrgico y de obstetricia.
- ✓ Seguimiento integral al desarrollo del niño.

4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

- 5- Médicos neonatólogos para la UCIN
- 1- Cirujano pediatra.

b) Capacitación y Educación Continua:

- Curso de uso y abuso de antibióticos.
- Curso sobre ventilación mecánica.
- Cursos control de infecciones nosocomiales

c) Readecuación de Instalaciones Físicas y Equipamiento:

Equipos:

- 3- Monitores neonatales.
- 3- Servocunas.
- 2- Ventiladores neonatales.
- 2- CPAC Fisher

Instalaciones físicas:

- Readecuación de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

GERENCIA: SALUD MENTAL

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Realización de test psicométricos.

Servicio de atención a adolescentes embarazadas y adolescentes en riesgo.

2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✓ Volantes educativos sobre las intervenciones en las condiciones mentales, importancia del soporte familiar y de la oferta de los test psicométricos al servicio de la comunidad.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✓ Organizar al personal para que su accionar se desarrolle en áreas específicas de la intervención en salud mental.
- ✓ Especialización y mejoría de la calidad de los servicios.
- ✓ Fomentar las investigaciones (Ej: Consumo de sustancias con acción psicoactiva en mujeres embarazadas).
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos establecido en el hospital.
- ✓ Promover la actualización del personal.

4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Psiquiatra.

1- Personal con especialidad en intervención infanto-juvenil, (contratación de un psiquiatra o capacitar a uno de los psicólogos del hospital en técnicas específicas de intervención).

1- Secretaria.

1- Enfermera.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Apoyo para capacitación en áreas prioritarias relacionadas con el nivel de atención

c)- Readecuación de Instalaciones Físicas y Equipamiento:

Equipos:

3- Computadoras

Instalaciones físicas:

Colocar puertas corredizas en las unidades de consulta.

GERENCIA: MAXILOFACIAL / ODONTOLOGÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Realización de endodoncias, prótesis, brackets.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Volantes con información dirigida a los usuarios.
- ✓ Charlas y de orientación y rehabilitación bucal
- ✓ Servicio especializado en cirugía maxilofacial.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Mantener en perfecto estado el mobiliario y los equipos de trabajo.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos y protocolos establecidos.
- ✓ Dar seguimiento al cumplimiento de las metas definidas en el plan estratégico.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Asistente dental.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Cursos de actualización

c)- Equipos:

Aumentar el instrumental de trabajo.
Lámparas de resina.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Construcción de un baño dentro de la gerencia.

GERENCIA: EMERGENCIA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Habilitación de un área de reanimación

Habilitación de un área de laboratorio

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Mantener la credibilidad en la población.
- ✓ Garantizar servicios a mejor costo que la competencia.
- ✓ Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Mejorar la calidad de atención de los usuarios.
- ✓ Mejorar la disponibilidad de medicamentos no genéricos
- ✓ Revisión, actualización y aplicación de protocolos médicos de atención
- ✓ Garantizar el traslado oportuno de los usuarios en caso necesario, por medio de transporte (ambulancias), con personal capacitado.
- ✓ Garantizar atención especializada en las 4 áreas básicas (medicina interna, cirugía, pediatría y ginecología y obstetricia).
- ✓ Implementación de sistema de triage.

4 Requerimientos para los Desarrollo de las UEPSS:

a)- Recursos Humanos

Médicos.

Enfermeras.

Personal para cubrir vacaciones.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Cursos de BTLS y ACLS para todo el personal de la emergencia.

c)- Equipamiento:

Monitores.

Camillas de posición.

Tomas de oxígeno y aspiración por camillas.

Sillas de rueda

Esfigmomanómetros fijos y portátiles

d) Construcción y/o reparación de infraestructura:

Construcción área de reanimación

Construcción laboratorio de emergencia

GERENCIA: UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategia de Mercado y Competitivas

- ✓ Trato eficiente y humanizado a los usuarios de nuestros servicios y sus familiares
- ✓ Comerciales de radio y televisión
- ✓ Información a los usuarios por medio de platicas educativas
- ✓ Realización de jornadas científica.
- ✓ Intercambios con otros centros de salud.
- ✓ Servicio de óptima calidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- ✓ Servicio de alta tecnología de forma continua.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✓ Aumento personal medico
- ✓ Servicio secretarial
- ✓ Aumentar el servicio (personal de enfermería)
- ✓ Mejorar (apoyo) servicio de avanzada.
- ✓ Vigilancia al cumplimiento de protocolos.
- ✓ Cumplimiento de procesos de admisión al área.
- ✓ Revisión y análisis periódico de los registros estadísticos del área.
- ✓ Capacitación docente del personal para eficientizar el servicio.
- ✓ Equidad en la distribución de funciones del personal asignado al área.
- ✓ Convenios internacionales y videoconferencias.

4. Requerimiento para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

b)- Capacitación y Educación continua:

c)- Equipos

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructuras

GERENCIA: LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE

INDICADOR	RESULTADOS 2011	RESULTADOS ESPERADOS 2012	VARIACIÓN
Sección de Hematología	89,864	98,850	10%
Sección de Bioquímica	161,735	177,909	10%
Sección de Uro-Copro-Serología	45,191	49,710	10%
Pruebas Producidas Banco Sangre	19,436	21,380	10%
Bolsa Producidas Banco de Sangre	0	0	10%
Sección de Bacteriología	5,945	6,540	10%
Pruebas Especiales	33,195	36,515	10%
Total	355,366	390,903	10%

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Implementar nuevas pruebas (electroforesis de proteína y hemoglobina).

Ampliar área de sangría y selección de donantes para más capacidad y mejor servicios.

Adecuar lugar para entrega de resultados.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Autonomía en la gestión del centro, que permite la venta de servicios de laboratorio a diferentes ARS.
- ✓ Ubicación estratégica para los usuarios residentes en el municipio de Santo Domingo Oeste.
- ✓ Mayor centro de salud del área.
- ✓ Climatización del área.
- ✓ Áreas de trabajo bien distribuidas y confortables.
- ✓ Prestigio desde el punto de vista de la calidad y el alto grado de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Contamos con un 98% de pruebas especiales.
- ✓ Control de compras.
- ✓ Capacidad de ofertar servicios de acuerdo a la capacidad de pago de los usuarios, permitiendo maximizar su función social.
- ✓ Promover el cumplimiento de los principios éticos de respeto, confiabilidad, discreción, en cuanto a los resultados de las pruebas realizadas.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Protocolos de manejo y procedimientos para garantizar la calidad de los servicios.
- ✓ Equipos adecuados para el servicio.
- ✓ Elaboración del Manual de Normas Internas para Banco de Sangre.
- ✓ Elaboración del manual de control de calidad de las pruebas inmuno hematológicas y HIV.
- ✓ Personal capacitado con especialidades y diplomado realizado en: Gerencia Hospitalaria, Hemoterapia y Banco de Sangre, nosocomiales y diagnósticos en el área de urianálisis.

- ✓ Equipos automatizados en las áreas de química clínica, hematología y pruebas especiales, permitiendo mayor rapidez y calidad de los resultados.
- ✓ Concursar para la certificación de las normas ISO 9000 o estándares de calidad.
- ✓ Participación en el programa de evaluación externa y desempeño en serología.
- ✓ Acreditación del laboratorio en general.
- ✓ Cumplimiento con estándares internacionales y normas nacionales de bioseguridad para el personal y los usuarios del servicio.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

2- Auxiliares de limpieza, fijo y capacitado.

1- Secretaria para laboratorio.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Capacitación del personal en las diferentes áreas del laboratorio clínico.

c)- Equipos.

Instalación de computadora en la oficina con sistema operativo e internet.

Equipo para determinación de electroforesis de hemoglobina y proteínas.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

Puerta de emergencia.

Remodelación y ampliación el área de recepción, evaluación y selección de donantes.

Reparación del área de bacteriología.

GERENCIA: IMAGENOLOGÍA

INDICADOR	RESULTADOS 2011	RESULTADOS ESPERADOS 2012	VARIACIÓN
Rayos X	33,603	36,963	10%
Sonografía	12,504	13,754	10%
Tomografía	1,107	1,218	10%
Mamografía	1,453	1,598	10%
Otros Estudios	N.D	0	10%
TOTAL	48,667	53,534	10%

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Estudios contrastados con uso de fluoroscopio.
Estudios tomográficos con reconstrucciones.
Estudios sonográficos Doppler y reconstrucción 4 D
Estudios de resonancia magnética.
Radiografías panorámicas (odontología)

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Pantallas de alta resolución en las diferentes salas de espera con vídeos informativos de los servicios prestados, así como la importancia del uso de estos por parte de la comunidad Ej: Evaluación periódica de mama con el uso de mamografía.
- ✓ Participación en programas de comunicación masiva en la comunidad para dar a conocer el servicio.
- ✓ Distribución de brochure informativo a ser distribuidos internamente y en los centros médicos públicos y privados de la comunidad que no cuenten con el servicio.
- ✓ Disposición de talonarios de prescripción médica con la identificación del hospital a ser usados por personal médico extra hospitalario.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Digitalización del servicio de imagen con acceso a la red del hospital.
- ✓ Disminución del tiempo de entrega de resultados.
- ✓ Implementación del Sistema de Archivo y Entrega de Resultados en unión con otros departamentos del hospital.
- ✓ Cumplimiento con estándares internacionales y normas nacionales de bioseguridad para el personal y los usuarios del servicio.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de protocolos y procesos establecidos.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

- 1- Radiólogo.
- 2- Sonografistas.
 - 1- Técnico de rayos X para mamografía.
 - 1- Técnico de rayos X.
 - 1- Encargado de archivo.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Lograr que todo del personal técnico posea grado universitario.

c)- Equipos:

1- Tomógrafo dual.

1- Sonógrafo con disponibilidad Doppler 4D

1- Equipo de resonancia magnética.

1- Ponchador (para identificación de las películas radiográficas).

d- Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

Creación del área de archivo de estudios de imágenes.

Vestidor para usuarios.

Preparación de uno de los baños de la unidad con instalación de ducha.

DOCUMENTO PRELIMINAR

GERENCIA: FARMACIA

INDICADOR	RESULTADOS 2011	RESULTADOS ESPERADOS 2012	VARIACIÓN
Cantidad de recetas despachadas Emergencia.	N.D		
Cantidad de recetas despachadas Hospitalización.	N.D		

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Implementar el despacho de medicamentos a usuarios asegurados

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Informar a los médicos y al personal de seguro de las medidas a tomar mediante reuniones y momorandums
- ✓ Suministro de medicamentos y material medico-quirúrgico de buena calidad a los usuarios.
- ✓ Garantizar la calidad en los servicios de dispensación y almacén.
- ✓ Dispensación a tiempo de medicamentos con la ayuda del personal medico y enfermería.
- ✓ Promoción de la importancia del comité de farmacia y terapéutica.
- ✓ Suministro de medicamentos controlados a todas las áreas.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Contar con el apoyo del área de facturación para desarrollar satisfactoriamente el programa.
- ✓ Realización de la Guía Fármacoterapéutica y su uso en la institución elaborada en base a los requerimientos establecidos en los protocolos de procedimiento del área medica.
- ✓ Garantizar la conservación, control de caducidades y suministro de medicamentos y material medico quirúrgico.
- ✓ Servicio las 24 horas del día en la farmacia.
- ✓ Chequeo y monitorización periódica de las fechas de vencimientos y la calidad de los medicamentos comprados a suplidores.
- ✓ Implementar el sistema de unidosis, con todo lo necesario para la dispensación.
- ✓ Contar con todos los medicamentos y material gastable que requieren los médicos en el centro.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

b)- Capacitación y Educación Continua:

Cursos y talleres relacionados con los reglamentos y las normas de seguros

c)- Equipos

No en este período

d)- Construcción y/o re-adequación de instalaciones físicas:

En la farmacia hospitalaria habilitar el área.

GERENCIA: LABORATORIO DE ANATOMOPATOLOGÍA

INDICADOR	RESULTADOS 2011	RESULTADOS ESPERADOS 2012	VARIACIÓN
Citologías	3,106	3,417	10%
Biopsias Procesadas	3,259	3,585	10%
Necropsias	11	12	10%
TOTAL	6,376	7,014	10%

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Incorporar la citología en base líquida.

Determinación Tipos de virus de *Papiloma humano (HPV)*

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Promocionar por medio de brochure los diferentes servicios que brinda el Laboratorio de Anatomía Patológica.
- ✓ Promover el cumplimiento de los principios éticos de respeto, confiabilidad, discreción, en cuanto a los resultados de las pruebas realizadas.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Garantizar la calidad de los resultados
- ✓ Minimizar el tiempo de entrega de los resultados de biopsias y citologías.
- ✓ Vigilancia al cumplimiento de los protocolos de procedimiento establecidos.
- ✓ Cumplimiento con estándares internacionales y normas nacionales de bioseguridad para el personal y los usuarios del servicio.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos.

- 1- Patólogo.
- 1- Secretaria.
- 1- Técnico en histotecnología.

b)- Capacitación y Educación Continua:

- Realización de congresos anuales.
- Capacitación en el trato del servicio al usuario.
- Capacitación en gerencia administrativa.

c)- Equipos:

- Compra y reparación de microscopio.
- Compra y reparación del aire acondicionado
- Adquirir el kit de Thinpred o el Surepath.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura.

- Habilitar el área de entrega de resultado de biopsias y Papanicolaou

GERENCIA: DE ENFERMERÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Habilitar la cuarta planta para suplir las demandas de la institución.
Apertura total de la Unidad de Asistencia Usuarios con Tuberculosis en prevención y tratamiento.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Eficientizar los servicios básicos, incluyendo la total preparación del personal de enfermería a través de la educación continua y permanente.
- ✓ Promover las atenciones de enfermería por profesionales capacitados en las áreas donde prestan servicios.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Desarrollar los potenciales de calidad con la preparación del personal de enfermería en las diferentes áreas.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los protocolos de procedimientos de enfermería.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de las normas internas de la gerencia y del hospital.
- ✓ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios.
- ✓ Todas las decisiones que se realizaran, serán tomadas en base al análisis de las informaciones.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

Mantener la estabilidad del personal en las diferentes áreas tomando en cuenta el volumen de personal necesario para lograr dicha meta.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Se hace necesario tener una enfermera docente para mantener la educación permanente y continua de nuestro personal alcanzando la preparación total para continuar brindando los servicios con eficiencia y calidad.

c)- Equipos

1- Fotocopiadora.

d)- Construcción y/o readecuación de instalaciones físicas:

Reubicación del área de diálisis

Adecuación del área de recién nacidos.

Apertura de una sala de reanimación en emergencia.

Reordenamiento de las oficinas de enfermería con división efectiva para mantener la privacidad.

Unidad: Auxiliares de Avanzadas

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Traslado en ambulancia a usuarios con personal capacitado.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

✓ Aumentar la satisfacción de los usuarios

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

✓ Plan de desarrollo y adiestramiento que nos permita mejorar la calidad del trabajo.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

2- Auxiliares de seguridad en consulta (mañana y tarde)

1- Auxiliar en el área de cólera.

3- Auxiliares para el servicio nocturno.

Auxiliar en área de quirófanos en tanda vespertina.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Curso de Primeros auxilios.

Servicio al cliente.

Desarrollo humano.

c)- Equipos

1- Computadora.

1- Teléfono.

Radios portátiles.

Sillas de rueda

Camillas de trauma.

Camillas de posición.

d)- Construcción y/o readecuación de instalaciones físicas:

Habilitar oficina y área de vestidor para los camilleros.

DOCUMENTO PRELIMINAR

DIRECCIÓN GENERAL

GERENCIA DE SERVICIO SOCIAL:

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Crear programas de carácter social, Ej.; Programas que regulen la gran cantidad de embarazos en adolescentes, charlas a cargo de especialistas del área.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Implementar programas en beneficio de la comunidad.
- ✓ Implementar programas de prevención de violencia entre los jóvenes ingresados por heridas de armas blancas o armas de fuego producto de riñas, para crear conciencia en la juventud.
- ✓ Charlas a familiares y usuarios de hemodiálisis, geriátricos y de la unidad de atención integral en el interés de orientarles y apoyarles en el manejo de los usuarios en su medio ambiente.
- ✓ Colaborar y ayudar a gestionar la atención que necesitan los usuarios en caso necesario (contactar familiares, traslados, ropa, entre otros).

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Mejorar la preparación académica y preparación intelectual del personal.
- ✓ Colocar salario de acuerdo con el nivel académico
- ✓ Visitar diariamente las áreas de internamiento para orientar a los usuarios y familiares acerca de los servicios que se ofrecen en el hospital y esta gerencia y al mismo tiempo identificar y ayudar a resolver situaciones personales que se presenten durante el ingreso.
- ✓ Cumplimiento de procesos y protocolos establecidos.
- ✓ Realizar evaluación socioeconómica al usuario de manera objetiva.
- ✓ Tomar decisiones y hacer recomendaciones en base al análisis de datos.

4. Requerimientos Para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

No en este período

b)- Capacitación y Educación Continua:

Cursos técnicos, seminarios, maestrías

c)- Equipos

Facilidades para Transporte.

d- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

Habilitar espacio físico en la oficina del área de consulta y en emergencia para garantizar cierto grado de privacidad.

GERENCIA: ATENCIÓN AL USUARIO

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

- ✓ Cooperar para reducir el tiempo de espera en los procesos de facturación (seguros).
- ✓ Tener calendarios o cronogramas de las actividades que se realizaran en el centro con anticipación.
- ✓ Complementar el sistema con más herramientas informativas (lista de médicos que laboran en el centro por especialidades y horarios en que laboran).
- ✓ Tener buzones de quejas y sugerencias donde el usuario pueda emitir su opinión y se le de seguimiento a sus reclamaciones.

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Para mayor confort de nuestros usuarios agregar sillones reclinables y televisores con programas y material apropiado de acuerdo al área y edad de los usuarios. (Internamiento pediátrico de cunas)
- ✓ Cooperar con la Gerencia de Mantenimiento para Implementar un control de mantenimiento el cual pueda reparar los daños a la infraestructura.
- ✓ Cooperar con la Gerencia de Limpieza y Manejo de Desechos para establecer un control de limpieza con mayor rigurosidad.
- ✓ Rendir informe a los usuarios del estado de sus usuarios a tiempo, para evitar la ansiedad y el manejo inadecuado de las informaciones.
- ✓ Elaborar diariamente una lista de usuarios que posea: Nombre, edad, sexo, número de habitación y estado.
- ✓ Creación de brouchour con instructivos y normas, procesos, cartera de servicio para el área de hospitalización.
- ✓ Instalación de murales de información donde los usuarios puedan leer la cartera de servicio, (Imágenes, consulta, emergencia, fisiatría, otros).

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ Instalar un televisor en el área de consulta externa con programas educativos y charlas que informen al usuario sobre tema de interés.
- ✓ Establecer horarios fijos para la entrega de ticket .
- ✓ Educar a los usuarios sobre las normas del hospital, las cuales se deben establecer y cumplir.
- ✓ Manejo de los resultados a tiempo.
- ✓ Incentivar una buena comunicación efectiva entre los departamentos que ofrecen servicio, Ya que uno se enlaza con otro.
- ✓ Readecuación y reorganización de las áreas que manejamos, para un mayor rendimiento laboral.

4- Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

Más personal calificado que cumpla con la demanda del hospital.

b)- Capacitación y educación continúa:

Impartir cursos de relaciones humanas.

Comunicación social.

Mercadeo y ventas.

Ortografía.

Capacitar al personal para el manejo adecuado de conflictos.

Comunicación fluida con diferentes públicos.

c)- Equipos:

Computadoras

Mobiliarios de oficina (sillas Y escritorios)

Impresoras

Teléfono del área de recepción

Hand free (manos libres)

d)- Re-construcción y/o re-adequación de infraestructura:

DOCUMENTO PRELIMINAR

Servicio: RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Mantener la promoción la institución y la calidad de los servicios que ofrece.
- ✓ Disponer de recursos económicos para tener mas presencia de forma variada, para dar a conocer la cartera de servicios del hospital.
- ✓ Promover la institución y la calidad de los servicios que ofrece.
- ✓ Difundir los logros científicos alcanzados por los diferentes departamentos.
- ✓ Dar a conocer el equipo de profesionales que integran el hospital.
- ✓ Dar a conocer la cartera de servicios y las tarifas a la comunidad.
- ✓ Dar a conocer el horario de servicios.
- ✓ Ofrecer a los medios de comunicación informaciones veraces y de fuentes oficiales en casos específicos.
- ✓ Mantener el flujo de información con lo medios de la región.
- ✓ Realizar conferencias de prensa e invitar a los representantes de los medios de comunicación a visitar el hospital.
- ✓ Creación de la revista del hospital.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Dar seguimiento al personal encargado de ofrecer los servicios con el fin de determinar con que calidad llega al usuario.
- ✓ Retomar la humanización, utilizando el gesto de amabilidad para con los usuarios.
- ✓ Garantizar la publicidad institucional en los medios de comunicación.
- ✓ Las notas de prensa y otras informaciones se realizaran con datos veraces y objetivos.
- ✓ Garantizar la vigencia en los medios de comunicación con notas positivas del centro.
- ✓ Se realizaran publicaciones periódicas con informaciones relacionadas con las actividades del hospital, su personal y los servicios que ofrece y las novedades científicas relacionadas con el hospital.
- ✓ Generar opinión pública favorable entre los medios de comunicación.
- ✓ Lograr que los jefes departamentales y gerentes tengan presencia con sus aportes escritos en las diferentes publicaciones.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a- Recursos Humanos

b- Capacitación y Educación Continua:

c- Equipos:

d- Construcción y/o readecuación de instalaciones físicas:

Unidad: ASESORÍA LEGAL

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Elaborar una política en conjunto con los departamentos que interactúan con nosotros para relanzar los servicios que se ofrecen en esta unidad
- ✓ Personal con experiencia en la legislación vigente en el sector salud.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Interacción más diáfana con los departamentos que se tiene más compenetración con nosotros.
- ✓ Personal con conocimiento en procesos licitatorios y adquisición.
- ✓ Realizar trabajos con calidad y apego a las leyes.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

2- Asistente.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Seminarios y talleres.

c)- Equipos

Computadoras, leyes y reglamentos que ampare todo lo relacionado con el MAP.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura

1- Fotocopiadora.

Archivos

Bebederos.

SUB-DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO PRELIMINAR

GERENCIA: ADMINISTRATIVA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Creación de la Unidad de Activos Fijos.

Creación de la Unidad de Control de Inventarios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Mejorar las áreas de privado y semiprivado para que estén a la altura de grandes clínicas del país y de esa manera los usuarios puedan vernos como la mejor opción al momento de tomar una decisión.
- ✓ Realizar el inventario y etiquetado de activos fijos de la institución en cooperación con todas las gerencias, servicios y unidades.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Hacer encuestas de satisfacción de usuarios.
- ✓ Monitorear los servicios que se le brindan a los usuarios.
- ✓ Incrementar las ARS.
- ✓ Garantizar que el sistema de gestión de los activos fijos se mantenga actualizado.
- ✓ Elaborar los reportes e informes de la depreciación de los equipos de manera general y específico por gerencias.
- ✓ Solicitar la cobertura de seguros y garantías para los activos fijos del hospital y realizar seguimiento a trámites relacionados a la cobertura de seguros.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

Personal capacitado para prestar servicios en el sector salud.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Salón de capacitación equipado para que se puedan capacitar a todos los empleados del área administrativa.

c)- Equipos

Automatización de todos los departamentos.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

Readecuar algunas áreas y construir otras.

GERENCIA: CONTABILIDAD

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Una unidad de Análisis de Costos, Actualización de Precios, Productos y Suministros.

2-Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Lograr que los estados financieros estén completos y en los tiempos establecidos.
- ✓ Realizar solicitud de los fondos mensualmente a tiempo.
- ✓ Tener al día los expedientes financieros correspondiente al mes en curso.

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ Cumplir con la calidad del trabajo y agilización.
- ✓ Cumplir con los protocolos y procesos establecidos.
- ✓ Agilizar las necesidades requeridas por los demás departamentos.

4-Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

1- Ayudante para el Área de Compras.

b)- Capacitación y educación continúa:

Cursos de office.

Ética al servidor público.

Relaciones humanas.

Atención al cliente.

Manejo de internet.

c)- Equipos:

Una unidad de impresión o centro de servicios de fotocopios para la gerencia; todo en departamento en red, no como se presenta en este momento muchas impresoras individuales.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Necesitamos una adecuación completa del área física, una sala de espera, empleados y personas externas se mezclan dentro de las aéreas de trabajo, poca privacidad.

GERENCIA: COMPRAS, SUMINISTRO Y ALMACÉN

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Ejecución de programas (software) de informática para la automatización de los procesos de inventario.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Implementar la codificación de los activos fijos mediante lector de código de barra.
- ✓ Revisar todos los insumos y papelería que llegan con órdenes de compra.
- ✓ Verificar la entrada y salida del área de almacén.
- ✓ Coordinar al personal del área.
- ✓ Elaborar reporte de existencia y faltante de productos
- ✓ Trabajar en coordinación con las diferentes gerencias.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Actualizar de forma constante los programas de inventario
- ✓ Planificación de las compras, de acuerdo a las solicitudes realizadas en el plan estratégico y la prioridad para la prestación de servicios.
- ✓ Lograr la disminución de los costos de las compras con estrategias tales como contacto con diferentes suplidores, compra a escala entre otras.
- ✓ Elaboración de informes mensuales de los insumos solicitados y comprados.
- ✓ Cumplimiento de los procesos y protocolos establecidos por la gerencia.
- ✓ Cumplimiento con las leyes y disposiciones para compras del estado.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

b- Capacitación y Educación Continua:

Implementar políticas de enlace con centros de capacitación (INFOTEP, ITLA, CENTU) y programas de educación continua.

c- Equipos

Codificación electrónica

Tramería en el almacén de material gastable.

d- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

Trasladar el almacén a un lugar más amplio totalmente equipado para mantener mayor control, organización y seguridad.

Farmacia

Provisiones generales.

Ampliar área enseñanza de médicos

Servicios: CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Instalar un sistema de crédito y cobros.

Visitar personas con cuentas por cobrar.

Departamento legal.

Programas de ahorro de cuotas para los procedimientos electivos (cirugías electivas).

2-Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Cumplimiento a la programación en la gestión de cobros.
- ✓ Realizar y entregar informe periódico de la gestión de cobros.
- ✓ Trabajar en coordinación con la gerencia de Servicios Social.

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ Cumplir de los procesos establecidos en el hospital.
- ✓ Elaborar y cumplir la lista de cuentas por cobrar de acuerdo a los acuerdos realizados.
- ✓ Garantizar la autenticidad de las cuentas por cobrar.
- ✓ Elaborar y actualizar periódicamente la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable y la razón por la que cae dentro de esa categoría.

4-Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

2- Auxiliares de crédito y cobros.

Promover dos empleadas (una como asistente del encargado de crédito y una secretaria)

En el área de las visitas a clientes:

2- personas (1 servicio social y una secretaria).

Incentivos para el personal

b)- Capacitación y educación continúa:

Conocer los medios de cobro y pago.

Gestionar la ejecución de los cobros.

Relaciones humanas.

c)- Equipos:

3- Computadoras.

4- Teléfonos.

1- Fotocopiadora.

3- Escritorios.

d- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Reubicación del área.

Oficina para el personal de las visitas a los clientes (encargado, secretaria, trabajador social).

Oficina para los auxiliares de crédito.

GERENCIA: CONTROL DE PROCESOS Y REGISTROS

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2-Estrategias de mercado y competitivas:

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

4-Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a- Recursos Humanos:

b- Capacitación y educación continúa

c- Equipamiento:

d- Construcción y/o Readequación de instalaciones físicas:

GERENCIA: TESORERÍA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Instalación de un sistema financiero en red

2. Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Mejorar el desenvolvimiento en la gerencia de caja.
- ✓ Apoyar a la sub-dirección financiera en la apertura de nuevas cuentas bancarias.
- ✓ Vigilar que los depósitos sean realizados en el tiempo establecido por las normas internas.

3. Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ La instalación de un sistema, permitirá dar un mejor servicio al usuario y llevar mejor control de los ingresos, lo que ayudará a mejorar los reportes con mayor facilidad.
- ✓ Garantizar el cuadro entre los depósitos realizados y el balance de las cuentas bancarias.
- ✓ Llevar el control de las fases de giros y pagos de la institución.
- ✓ Garantizar la calidad de los depósitos bancarios realizados por la gerencia.
- ✓ Custodiar los documentos valorados y cúmulos documentarios administrativos y contables de la gerencia.
- ✓ Revisar y firmar los documentos de los depósitos de los fondos recaudados.
- ✓ Elaborar los informes de ingresos y disponibilidad de las cuentas de la institución.

4. Requerimientos (Necesidades) para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

Cajeros.
Mensajeros
Incentivos para los empleados.

b)- Capacitación y educación continúa:

Relaciones humanas.
Servicio al cliente.
Ortografía.

c)- Equipos:

2- Computadora.
1- Impresora.
8- Sillas ejecutivas.
1- Copiadora.
1- Bebedero.

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Re-estructurar y distribuir adecuadamente el espacio físico en el área de emergencia, imágenes y la oficina de caja.

GERENCIA: FACTURACIÓN Y SEGUROS

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Incorporar nuevas ARS a la prestadora

2-Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Aumento de la productividad, mayores recursos financieros.
- ✓ Ofertar mejores tarifas de las que ofrecen los centros de Santo Domingo Oeste
- ✓ Contratar nuevas ARS, para que los usuarios tengan más opciones de servicio en esta institución
- ✓ Actualización periódica de la lista de precios de los servicios.
- ✓ Verificar la estancia de los usuarios y el monto de la cuenta para determinar a partir de cuantos días se debe solicitar avance a la facturación de acuerdo a la clasificación de categorías determinada en el hospital.
- ✓ Garantizar el cumplimiento del procedimiento establecido para la obtención de las autorizaciones y verificación de cobertura de los usuarios afiliados a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS's).

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ Colaborar con el servicio de cálculos de costos.
- ✓ Elaborar los reportes e informes contables periódicamente.
- ✓ Coordinar con la subdirección médica el procedimiento para la actualización de la cartera de servicios.
- ✓ Actualización del tarifario, registro de nuevos servicios y modificación de los mismos.
- ✓ Analizar con los supervisores médicos los casos especiales (Catastróficos).
- ✓ Mantener y/o garantizar una supervisión estricta sobre las informaciones de los expedientes que puede producir una glosa de estos.

4-Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

2- Auxiliares de seguro en horario vespertino

b)- Capacitación y educación continúa:

Administración productiva del tiempo (INFOTEP)

Calidad, ventaja competitiva (INFOTEP)

Comunicación efectiva (INFOTEP)

c)- Equipos:

4- Computadoras

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

Redistribuir el área en cubículos.

SUB-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Gerencia de entrevista y evaluación.

Integración de gerencia de registro y nómina.

Integración del sub-sistema de planificación.

Crear el sub-sistema de salud ocupacional y prevención de riesgos.

Gerencia de Monitoreo y Evaluación.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Contratación de personal de acuerdo al perfil del puesto.
- ✓ Dar continuidad a los acuerdos con las instituciones educativas para la realización de pasantías, capacitaciones y entrenamientos en áreas específicas.
- ✓ Realizar programa de inducción al personal de nuevo ingreso.
- ✓ Instaurar las pruebas psicométrica para evaluación en selección y reclutamiento del personal.
- ✓ Dar seguimiento a la evaluación de desempeño del personal.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Planificar los recursos humanos para asignar colocación apropiada.
- ✓ Crear comité salarial para reestructurar salarios de acuerdo a los perfiles de cada cargo.
- ✓ Evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal.
- ✓ Alcanzar eficiencia con los recursos disponible hasta ahora.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los protocolos y normas establecidas por la institución.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación de todos los niveles y en forma continua.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a- Recursos Humanos

1- Psicóloga industrial para realizar pruebas psicométricas.

1- Secretaria.

1- Mensajero.

b- Capacitación y Educación Continua:

Diplomado en gerencia hospitalaria.

Manejo de conflicto.

Cursos de relaciones humanas.

Curso de ortografía y redacción.

c- Equipos:

1- Computadora.

1- Scanner.

1- Mural.

d- Construcción y/o readecuación de infraestructura.

Readecuación de la infraestructura en áreas mas amplia donde se pueda integrar la gerencia de nomina, además ampliar la oficina al sub-director para conservar privacidad.

GERENCIA: REGISTRO Y NÓMINA

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Diseñar una página Web para dar servicios al personal del hospital

2-Estrategias de mercado y competitivas:

Facilitar informaciones al personal por medio de la página.

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

4-Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:

a- Recursos Humanos:

1- Asistente.

b- Capacitación y educación continúa:

Talleres y cursos.

c- Equipos:

Buenas computadoras y herramientas de trabajo.

d- Construcción y/o re-adequación de infraestructura:

DOCUMENTO PRELIMINAR

**SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTO**

SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO:

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Poner en funcionamiento las gerencias de Monitoreo y Evaluación, Apoyo a Investigaciones Clínicas.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Poseer un excelente equipo de personas competente en sus áreas.
- ✓ Mantener actualizadas las bases de datos y los reportes periódicos que debe general el hospital para otras instituciones y programas.
- ✓ Vigilar constantemente la calidad y oportunidad de las informaciones.
- ✓ Dar respuestas inmediata y correcta a las situaciones presentadas que tengan que ver con la gerencia (ocurrencia de brotes, problema con la red de datos, entre otras situaciones)
- ✓ Curso de sensibilización para los demás departamento del hospital sobre la importancia de registrar las informaciones correctamente y de manera oportuna, además sobre la interpretación de los datos generados por estos.

3) Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Habilitación del Dpto. Monitoreo y Evaluación (para apoyar la calidad de los servicios).
- ✓ Exigir el cumplimiento de los protocolos
- ✓ Seleccionar personal capacitado.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las metas establecidas
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas al plan estratégico, para proponer ajustes y correcciones necesarias.
- ✓ Vigilar la calidad de las informaciones que se generan en el centro, garantizando la oportunidad y veracidad de la misma.
- ✓ Analizar las informaciones y datos y comunicar los resultados a los demás gerentes del hospital.

4) Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

- 3- Gerentes.
- 3- Asistentes.
- 2- Supervisores (Admisión, Archivo y Estadísticas).

b)- Capacitación y Educación Continua:

Aplicación y diseño de instrumentos.
Investigación clínica.
Calidad de procesos.
Manejo de datos estadísticos.

Investigaciones en el sector salud.

Programas relacionados con la investigación y análisis de datos.

Manejos de brotes y epidemias.

Auditoria de procesos.

Diplomado en gerencia hospitalaria.

Servicio al cliente.

Identificación laboral.

Relaciones humanas.

Motivación y trabajo en equipo.

Supervisión.

Informática básica.

Principales indicadores hospitalarios de salud.

Otros cursos especializados.

c)- Equipos

Anaqueles de Archivo

Fotocopiadora e impresora a color.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura.

Habilitar oficinas para los departamentos de Monitoreo y Evaluación, Apoyo a Investigaciones Clínicas y de Epidemiología.

Readecuar las oficinas actuales (módulos en estadísticas, admisión y archivo)

GERENCIA: EPIDEMIOLOGÍA.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Iniciar el Programa de Tuberculosis.

Iniciar con el programa de Atención Integral de Adolescentes

Continuar con los talleres de limpieza al personal de servicios de apoyo

Implementar charlas audiovisuales de promoción y prevención en las salas de espera

Un Infectólogo para mejor manejo de los usuarios de la unidad de atención integral y control de antibioterapia.

Programa de vacunación contra el virus de papiloma, para las adolescentes.

Incorporar Equipo automatizado VITEK-2 COMPACT, (para identificación y sensibilidad bacteriana).

Incorporar equipo BACT-ALERT 3D 60, (para la realización de hemocultivo en tiempo reducido).

2. Estrategias de Mercado y Competitivas

- ✓ Facilitar a los usuarios que lo requieran tratamiento adecuado para TB de una forma oportuna, Además que este programa será complemento del programa de atención integral.
- ✓ Brindar a nuestros adolescentes sin distinción de género una consulta integrada.
- ✓ Tener un personal en el área de limpiezas capacitado y orientado.
- ✓ Que los usuarios no se desesperen cuando esperen su turno de cita.
- ✓ Oferta la realización de pruebas microbiológicas (identificación bacteriana y sensibilidad, más rápidas y precisas), este servicio se puede ofertar a clínicas, hospitales y médicos particulares de Santo Domingo Oeste

3. Estrategias de Desarrollo de La Calidad de los Servicios

- ✓ Brindar servicio con personal capacitado de forma oportuna y equitativa.
- ✓ Tener un hospital higiénico para los usuarios y con pocos riesgos de adquirir infecciones nosocomiales.
- ✓ Implementar programas de promoción de la salud en las áreas de consulta, para que los usuarios se lleven las orientaciones de cómo prevenir las enfermedades y qué hacer cuando se les presente.
- ✓ La Gerencia de Epidemiología coordina el Programa de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención Sanitaria.
- ✓ Contar con pruebas de calidad y de manera más rápida y oportunas para el manejo de diagnóstico de los usuarios.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS

a)- Recursos Humanos:

1- Medico infectólogo de adultos para el Programa de Atención Integral

1- Medico coordinador de programa

1- Medico general para el programa de TB

2- Lic. Enfermería (una para el programa de TB y una para el comité de infecciones

Asignación de personal para proyectar los videos

b)- Capacitación y Educación Continua

Capacitar personal para el programa de TB.

Capacitación en vigilancia de nosocomiales

Taller de higiene hospitalaria

Incentivo para el personal por riesgo laboral

Programa de capacitación en prevención de infecciones.

Capacitar personal de bacteriología en equipo automatizado VITEK-2 COMPACT, (para identificación y sensibilidad bacteriana) y equipo BACT-ALERT 3D 60, (para la realización de hemocultivo en tiempo reducido).

c)- Equipos.

1- Computadora.

1- Proyector.

1- DVD

CD, brouchur

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura.

Oficina independiente para epidemiología

Terminar la construcción el área de TB y cólera

Habilitar el área para el programa de TB

DOCUMENTO PRELIMINAR

GERENCIA: TECNOLOGÍA INFORMACIÓN.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Brindar los servicios de video-conferencias a instituciones interesadas.
- ✓ Brindar cursos de capacitación a los usuarios internos en herramientas ofimáticas.
- ✓ Brindar equipos y acompañamiento técnico para el uso de audiovisuales en otras áreas (laptop, data show, otros).
- ✓ Presencia de la institución en Internet a través de página web.
- ✓ Intercambio de experiencias con otras instituciones y apoyo técnico a otras instituciones del sector salud.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Brindar un servicio eficiente y con calidad a los usuarios finales.
- ✓ Aplicación de los protocolos diseñados, en cada uno de los procedimientos que realiza la gerencia.
- ✓ Entrenamiento adecuado en los sistemas informáticos adquiridos por la institución.
- ✓ Instalación de sistema comunicación de telefonía externa a la institución.
- ✓ Eliminar el uso de las disqueteras y CD-Roms, ya que las documentaciones pueden ser manejadas a través de la mensajería interna.
- ✓ Prohibir el ingreso de dispositivos de almacenamiento masivo a la institución.
- ✓ Entrenamiento adecuado en los sistemas informáticos adquiridos por la institución.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a- Recursos Humanos

1- Soporte técnico.

b- Capacitación y Educación Continua:

Curso De programación PI-Sql con Base de Datos Oracle

Administración de Servidores

Cuso de Visual

c- Equipos:

Teléfonos que soporten voz sobre IP.

Escritorio.

Instalación de línea telefónica para veryphone

1- Disco duro externo 1TB

d- Construcción y/o Readequación de instalaciones físicas:

Acceso a la puerta de la administración que da salida con el nuevo sistema de seguridad al patio lo que nos facilitara el acceso al cuarto de servidores.

GERENCIA: APOYO A INVESTIGACIONES CLÍNICAS

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

A) Estrategias de Mercado y Competitivas

- ✓ Promover el desarrollo de las investigaciones en los diferentes departamentos del hospital.
- ✓ Asesorar en la metodología adecuada para cada investigación que se realice.
- ✓ Desarrollar investigaciones que puedan ser elegible para publicarse en revistas de prestigio internacional o presentarse en eventos científicos nacionales e internacionales.

B) Estrategias de Desarrollo de La calidad de los servicios

- ✓ Exigir el cumplimiento de los protocolos.
- ✓ Seleccionar personal capacitado.
- ✓ Incentivar la investigación.
- ✓ Apoyar y dar el soporte necesario a las investigaciones de la institución.
- ✓ Acompañar a los departamentos y programas en la creación y organización de proyectos de investigación.
- ✓ Gestionar y promover iniciativas de investigación, de aplicación regional y nacional en el área de ortopedia y traumatología.
- ✓ Gestionar recursos de financiación para la investigación.
- ✓ Estimular el desarrollo de estudios clínicos controlados.
- ✓ Participar y desarrollar de protocolos sobre Medicina Basada en Evidencia (MBE).

C) Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS

a)- Recursos Humanos

- 1- Gerente
- 1- Asistente.

b)- Capacitación y Educación Continua

Aplicación y diseño de instrumento.

Investigación clínica.

Investigaciones en el sector salud.

Programas relacionados con la investigación y análisis de datos.

Ofimática.

Otros cursos especializados.

Desarrollo de protocolos sobre MBE.

c)- Equipos.

2- Computadora.

2- Teléfonos.

2- Escritorios.

1- Impresora, (acceso a un impresor no necesariamente exclusivo para la gerencia).

2- Sillas de giratoria.

d- Construcción y/o readecuación de infraestructura.

1- Oficina para la Gerencia.

GERENCIA: ESTADÍSTICA, ARCHIVO Y ADMISIÓN

Servicio: ESTADÍSTICAS

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Facilitar que todo niño nacido en el hospital al momento de salir tenga su certificado de nacimiento

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Realizar presentaciones periódicas para mostrar la producción de los servicios y unidades.
- ✓ Ofertar informaciones confiables y oportunas
- ✓ Ofrecer un servicio rápido, eficiente y con calidad a los usuarios.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Monitoreo constante del registro de las informaciones.
- ✓ Garantizar el adecuado registro y análisis de las informaciones del hospital.
- ✓ Gestionar con los servicios y unidades que se realice el registro y oportuno de los datos de producción.
- ✓ Garantizar el cumplimiento del manual de procesos del hospital.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

1- Auxiliar de estadísticas.

Igualar los salarios del personal con otros empleados del mismo nivel.

b)- Capacitación y Educación Continua:

c)- Equipos:

1- Scanner

1- Impresora

d)- Construcción y/o re-adequación de infraestructura

Reubicar la gerencia de estadísticas.

Servicio: ARCHIVO

1- Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Habilitar el servicio de endocrinología en horario vespertino, pues hay un importante flujo de usuarios hacia esa especialidad.

2-Estrategias de mercado y competitivas:

- ✓ Crear un sistema online, donde al momento que se genere la factura en la caja, automáticamente se genere la factura llegue la información al archivo y no haya la necesidad de buscar la factura, para buscar el record y luego llevar el record al área correspondiente.

3-Estrategia de desarrollo de la calidad de los servicios:

- ✓ Automatización de los records.
- ✓ Ofrecer un servicio de calidad.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos.
- ✓ Supervisar de manera efectiva el registro de la información.
- ✓ Implementar estrategia de motivación al personal de la gerencia.
- ✓ Capacitación y evaluación continua al personal de admisión y archivo.

4-Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos:

4- Auxiliares de archivo (2 tanda matutina y 2 vespertina).

b)- Capacitación y educación continúa:

Curso de relaciones humanas.

Curso de archivo, (funciones de un archivo técnico).

c)- Equipamiento:

1- Computadora

1- Copiadora.

1- Bebedero

d)- Construcción y/o readecuación de instalaciones físicas:

Es una prioridad para este departamento la construcción de una nueva instalación física, pues la gran cantidad de records que tenemos ya supera la capacidad de almacenamiento.

GERENCIA: MONITOREO Y EVALUACIÓN

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2) Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Mantener y brindar recolección continua, análisis y uso de la información sobre
- ✓ las actividades y programas que se desarrollan en el hospital.
- ✓ Evaluar la eficacia de las actividades y programas y proponer cambios y ajustes en caso necesario, en base al análisis realizado.

3) Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Exigir el cumplimiento de los procesos y protocolos
- ✓ Seleccionar personal capacitado de acuerdo al perfil elaborado previamente..
- ✓ Incentivar la capacitación del personal.
- ✓ Evaluar continuamente los servicios, actividades y procesos.
- ✓ Supervisar que se cumplan con las metas establecidas.
- ✓ Definir los procedimientos para realización de monitoreo y evaluación y consensuarlos con los demás gerentes.
- ✓ Dar seguimiento a los planes, indicadores y metas de la institución.
- ✓ Ejecutar el plan de monitoreo y evaluación, de acuerdo a lo programado por la gerencia.
- ✓ Divulgar los resultados de los monitoreos y evaluaciones y aplicar sugerencias propuestas producto de las discusiones.
- ✓ Fomentar el uso de los resultados del monitoreo y evaluación para la toma de decisiones en las gerencias del hospital.
- ✓ Realizar periódicamente encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos.

4) Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

- 1- Gerente
- 1- Asistente.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Aplicación y diseño de instrumentos.

Calidad de procesos.

Auditoria de procesos.

Ofimática.

Desarrollo de personal.

Supervisión.

Indicadores hospitalarios de calidad y satisfacción de los usuarios.

Evaluación y seguimiento.

Otros cursos especializados.

c)- Equipos:

2- Computadora para con sus UPS.

2- Teléfonos.

2- Escritorios.

1- Impresora, (acceso a un impresor no necesariamente exclusivo para la gerencia).

2- Sillas de giratoria.

d- Construcción y/o Readequación de instalaciones físicas:

- 1- Oficina

DOCUMENTO PRELIMINAR

SUB-DIRECCION SERVICIOS GENERALES DE APOYOS.

GERENCIA: LAVANDERÍA Y ESTERILIZACIÓN.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Determinar las necesidades de manera prioritaria para evitar atrasos en el servicio.
- ✓ Trazar línea de trabajo conjuntamente con las encargadas de las áreas.
- ✓ Garantizar el suministro de lencería limpia, desinfectada y a tiempo.
- ✓ Ser austero con el consumo de los productos.
- ✓ Uso de agua caliente para eficientizar el lavado de lencería

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Tener el control de todas las sábanas y cubre que entran y salen.
- ✓ Supervisar y llevar el reporte.
- ✓ Chequeo permanente del proceso de lavado.
- ✓ Uso de agua caliente en el lavado.
- ✓ Garantizar la aplicación de los procesos del servicio.
- ✓ Garantizar la vigilancia de control de calidad.
- ✓ Empoderarnos de la entrega de lencería.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

Necesitamos más personal para sacar el trabajo más rápido.

b)- Capacitación y Educación Continua:

El personal que trabaja en este departamento debe estar entrenado para desempeñarse correctamente en esta área.

c)- Equipos

Repara el rolo.

Carritos de carga para el traslado de la ropa.

Actualmente sólo contamos con una lavadora y una secadora.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

1- Baño.

Dividir el área de secado pues existe un área de archivo y pueden dañarse.

GERENCIA: MANTENIMIENTO.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Ofrecer a los usuarios servicios de mantenimiento con calidad y humanizado.
- ✓ Colocar volantes de identificación en lugares estratégicos.
- ✓ Informar a todas las áreas del hospital los números de ubicación de la gerencia.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Seleccionar personal capacitado.
- ✓ Implementar un plan de mantenimiento preventivo.
- ✓ Realizar mantenimiento correctivo de la manera eficiente.
- ✓ Garantizar la implementación de los protocolos establecidos por la gerencia.
- ✓ Supervisión de los trabajos realizados de forma eficiente.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

1-Auxiliar de caldera.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Capacitación personal de oxígeno y ascensores.

Curso taller de manejo de ascensores.

Cursos de actualización servicio al cliente y relaciones humanas.

Cursos electricidad de potencia.

Curso de mantenimiento de caldera.

Cursos de higiene y seguridad industrial.

Cursos de mantenimiento y reparación de equipos de electromedicina.

Capacitación en informática básica.

Curso de mantenimiento de plantas de emergencia.

Curso de mantenimiento de equipos médicos especializados.

Curso de mantenimiento elevadores.

Curso de mantenimiento de equipos de aires acondicionados y Schiller.

c)- Equipos:

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura.

GERENCIA: LIMPIEZA Y DESECHOS HOSPITALARIOS.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Contratar más supervisores para asignarlos a las diferentes áreas del hospital y velar por el desenvolvimiento adecuado de sus empleados.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Comunicación en cada área para en caso de ayuda para limpieza se pueda llamar de inmediato.
- ✓ Lograr que el hospital sea el más limpio.
- ✓ Utilizar las mejores técnicas de limpieza y control de infecciones.
- ✓ Clasificación y manejo adecuado de los desechos hospitalarios.
- ✓ Cumplimiento con las Normas de Manejo de Desechos Biomédico.
- ✓ Contar con personal bien capacitado en relaciones humanas.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Supervisión de los trabajos de manera eficiente.
- ✓ Señalización para zafacones.
- ✓ Señalización para limpieza o lavado de manos.
- ✓ Implementar los procesos y protocolos diseñados por la gerencia.
- ✓ Participar en la sesiones de trabajo del Comité de Prevención de Infecciones Nosocomiales.
- ✓ Talleres continuos de capacitación.
- ✓ Control de dilución de los insumos.
- ✓ Vigilancia de las desinfecciones.
- ✓ Vigilancia de la utilización de los materiales y los insumos.
- ✓ Vigilancia para que el personal utilice la protección adecuada.
- ✓ Orientar al personal de trabajo en la gerencia para un mejor desempeño.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

Contratar más personal para un mejor desempeño.

b)- Capacitación y Educación Continua:

Curso capacitación limpieza y desechos hospitalarios.

Curso de relaciones humanas.

Curso taller de capacitación en: limpieza general, limpiar y desinfectar, limpieza y desinfección de quirófanos, habitaciones, laboratorios, aéreas comunes, uso de los detergentes y sus efectos secundarios, prevención y control de infecciones nosocomiales, sistema de clasificación, transporte y disposición final e los desechos biométricos.

c)- Equipos

1- Maquina limpieza pasillo.

1- Computador.

d- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

La gerencia no cuenta con suficiente espacio físico

GERENCIA: ALIMENTACIÓN

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Elaboración de los alimentos con el mejor sabor.
- ✓ Garantizar la limpieza y ordenamiento de la cocina.
- ✓ Utilización de insumos de calidad y en buen estado.
- ✓ Que las solicitudes que hacemos de utensilios, materia prima y herramientas en general sean agilizadas y entregadas a tiempo.
- ✓ Cuando la cocina sea adecuada por completo de todo lo solicitado, daremos un servicio con más calidad, eficiencia y eficacia.
- ✓ Las múltiples debilidades que tenemos en nuestra área son por la falta de utensilios y equipos.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Brindar alimentos frescos elaborados con los más altos estándares de calidad en su preparación.
- ✓ Preparar alimentos de acuerdo a las necesidades particulares de cada caso, de acuerdo a los protocolos definidos en el área clínica específica.
- ✓ Utilizar insumos adecuados para la limpieza.
- ✓ Investigación y control de portadores de enfermedades transmisible en los empleados.
- ✓ Implementar un plan de prevención de plagas.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a) Recursos Humanos

b) Capacitación y Educación Continua:

Cursos talleres de capacitación en:

Curso taller sobre contaminación de alimentos.

Curso taller sobre preparación y conservación de alimentos.

Curso taller sobre higiene personal.

Curso taller sobre servicio al cliente.

c) Readecuación de Instalaciones Físicas y Equipamiento:

c)- Equipos

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

Uniforme para el personal.

GERENCIA: TRANSPORTE.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Implementación de pago de ambulancia a usuarios críticos por ARS

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Hacer promoción entre los usuarios del servicio y otros establecimientos de salud de la zona.
- ✓ Brindar transporte oportuno y adecuado en ambulancia de accidentados hacia el hospital u otros centros de salud en caso necesario.
- ✓ Brindar transporte oportuno de medicamentos, materiales e insumos al hospital.
- ✓ Brindar servicios de ambulancias a usuarios críticos.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Capacitar a los chóferes en responsabilidad sobre la movilización de los usuarios.
- ✓ Capacitación de personal en el transporte y movilización de usuarios con requerimientos especiales.
- ✓ Garantizar que los vehículos asignados para el transporte de usuarios estén en buen estado.
- ✓ Mantener respeto y compañerismo.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los protocolos elaborados y formularios diseñados para la gerencia.
- ✓ Cumplir con las revisiones periódicas de los vehículos asignados, de acuerdo a las recomendaciones.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a). Recursos Humanos

b). Capacitación y Educación Continua:

Curso manejo de ventiladores mecánicos.

Curso taller de manejo defensivo.

Curso sobre respeto a las señales de tránsito.

Curso de entrenamiento en reanimación cardiopulmonar.

c). Equipos:

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura:

GERENCIA: VIGILANCIA Y SEGURIDAD.

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✓ Buena presentación, protocolos y capacitación.
- ✓ Sistema de vigilancia electrónico (cámaras de vigilancia, puertas con clave)
- ✓ Área de parqueo vigilado las 24 horas.
- ✓ Oficiales de seguridad en áreas de emergencia y hospitalización las 24 horas.
- ✓ Personal con experiencia en prevención de incidentes y protección personal.
- ✓ Hospital con plan de evacuación en caso de desastre.
- ✓ Instalaciones y equipos con seguridad garantizada.
- ✓ Mantener cubiertas todas las áreas vulnerables.
- ✓ Chequeo en la entrada y salida.

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✓ Adecuado cumplimiento de las normas y procedimientos.
- ✓ Aplicación de conocimientos adquiridos.
- ✓ Garantizar la seguridad de los usuarios internos y externos en las instalaciones y el perímetro hospitalario.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos por la gerencia y las disposiciones generales de la gerencia y del hospital.
- ✓ Personal de servicio debidamente uniformado e identificado.
- ✓ Trato cortés y espíritu de cooperación con todos los usuarios.
- ✓ Implementar un Plan de Emergencias y Desastres.
- ✓ Rutas de evacuación identificadas y accesibles.
- ✓ Evaluaciones periódicas de desempeño.

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

Aumentar el personal

b)- Capacitación y Educación Continua:

Técnicas de los bomberos.

Técnicas de Cruz Roja.

c)- Equipos

Uniformes, zapatos

1- Computadora.

1- Impresora.

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura

Habilitar ubicación de la oficina en el área externa del recinto.

SUB-DIRECCION ACADEMICA

1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

a)- Recursos Humanos

b)- Capacitación y Educación Continua:

c)- Equipos

d)- Construcción y/o readecuación de infraestructura

DOCUMENTO PRELIMINAR

X. NECESIDADES POR UEPSS Y PLAN DE INVERSIÓN PARA SUSTENTAR EL PLAN DE DESARROLLO DEL HGDVC 2011.

A) Matriz Necesidades por UEPSS y Plan de Inversión.

UEPSS	NECESIDAD				COSTO Conceptos	FUENTE FINANCIAMI ENTO
	RRHH	CAPACITACIÓN	EQUIPOS y OTROS (CANTIDAD)	INFRAESTRUCTURA		
SUB-DIRECCION MEDICAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS						
GERENCIA DE SERVICIOS CLÍNICOS Y ESPECIALIDADES:		☞				
Servicio: Medicina Interna		☞				
Servicio: Nefrología / Hemodiálisis		☞				
Servicio: Medicina Familiar		☞				
Servicio: Medicina Física y Rehabilitación		☞				
Servicio: Cardiología		☞				
Servicio: Hematología		☞				
Servicio: Gastroenterología		☞				
Servicio: Neurología		☞				
Servicio: Unidad de Soporte Nutricional		☞				
Servicio: Neumología		☞				
Unidad: Consulta de Atención Integral		☞				
GERENCIA DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS		☞				
Servicio: Cirugía General y Especialidades		☞				
Servicio: Ortopedia		☞				
Servicio: Urología		☞				
Servicio: Otorrinolaringología		☞				
Servicio: Oftalmología		☞				
		☞				

UEPSS	NECESIDAD				COSTO Conceptos	FUENTE FINANCIAMI ENTO
	RRHH	CAPACITACIÓN	EQUIPOS y OTROS (CANTIDAD)	INFRAESTRUCTURA		
GERENCIA: ANESTESIOLOGÍA		☞				
GERENCIA: SALUD MENTAL		☞				
GERENCIA: MAXILOFACIAL / ODONTOLOGÍA		☞				
GERENCIA: EMERGENCIA		☞				
GERENCIA: UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS		☞				
GERENCIA: LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE		☞				
GERENCIA: IMAGENOLOGÍA		☞				
GERENCIA: FARMACIA		☞				
GERENCIA: LABORATORIO DE ANATOMOPATOLOGÍA		☞				
GERENCIA: DE ENFERMERÍA		☞				
Unidad: Auxiliares de Avanzadas		☞				
		☞				
DIRECCIÓN GENERAL						
GERENCIA: DE SERVICIO SOCIAL:		☞				
GERENCIA: ATENCIÓN AL USUARIO						
Servicio: RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES						
Unidad: ASESORÍA LEGAL						
SUB-DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA						
GERENCIA: ADMINISTRATIVA						

UEPSS	NECESIDAD				COSTO Conceptos	FUENTE FINANCIAMI ENTO
	RRHH	CAPACITACIÓN	EQUIPOS y OTROS (CANTIDAD)	INFRAESTRUCTURA		
GERENCIA: CONTABILIDAD						
GERENCIA: COMPRAS, SUMINISTRO Y ALMACÉN						
Servicios: CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR						
GERENCIA: CONTROL DE PROCESOS Y REGISTROS						
GERENCIA: TESORERÍA						
GERENCIA: FACTURACIÓN Y SEGUROS						
SUB-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GERENCIA: REGISTRO Y NÓMINA						
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO						
GERENCIA: EPIDEMIOLOGÍA.						
GERENCIA: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION.						
GERENCIA: APOYO A INVESTIGACIONES CLÍNICAS						
GERENCIA: ESTADÍSTICA, ARCHIVO Y ADMISIÓN						
Servicio: Estadísticas						
Servicio: Archivo						
GERENCIA: Monitoreo y Evaluación						
SUB-DIRECCION SERVICIOS GENERALES DE APOYO						
GERENCIA: LAVANDERÍA Y ESTERILIZACIÓN.						
GERENCIA: MANTENIMIENTO						
GERENCIA: LIMPIEZA Y DESECHOS						

UEPSS	NECESIDAD				COSTO Conceptos	FUENTE FINANCIAMI ENTO
	RRHH	CAPACITACIÓN	EQUIPOS y OTROS (CANTIDAD)	INFRAESTRUCTURA		
HOSPITALARIOS						
GERENCIA: ALIMENTACIÓN						
GERENCIA: TRANSPORTE.						
GERENCIA: VIGILANCIA Y SEGURIDAD.		☞				
SUB-DIRECCIÓN ACADEMICA						
TOTAL						

DOCUMENTO PRELIMINAR

DOCUMENTO PRELIMINAR

E. SECCIÓN PRESUPUESTO.

XI. PRESUPUESTO GENERAL POR UNIDAD ESTRATÉGICA DE SERVICIOS SALUD SEGÚN ACTIVIDAD ESPECÍFICA AÑO 2012.

A. PRESUPUESTO EN BASE A LA PRODUCCIÓN ESTIMADA EN EL 2012 Y PRECIOS PROMEDIOS DE LAS ARS's PRIVADAS Y PUBLICA.

ACTIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS	TOTAL PRODUCCIÓN ESPERADA	PRECIOS PROMEDIOS Unitario	COSTO TOTAL PRODUCCIÓN
Consultas		RD\$ 155.00	
Emergencias		RD\$ 257.50	
Egresos Salas Comunes		RD\$ 8,000.00	
Egresos Hab. Privadas		RD\$ 15,000.00	
Egresos Sala Aislamiento		RD\$ 20,000.00	
Egresos Salas UCI		RD\$ 60,000.00	
Egresos salas Observación Emergencia		RD\$ 6,000.00	
Procedimientos Terapia Física y Rehabilitación.		RD\$ 425.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Ortopedia		RD\$ 50,000.00	
Procedimientos Programados Neuroquirúrgicos		RD\$ 70,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Cirugía General		RD\$ 20,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Cirugía Plástica		RD\$ 25,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Urología		RD\$ 25,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Oftalmología		RD\$ 6,800.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Otorrinolaringología		RD\$ 7,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Máxilofacial		RD\$ 4,500.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Cirugía Pediátrica		RD\$ 12,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Cirugía Torácica		RD\$ 15,000.00	
Procedimientos Quirúrgicos Programados Cirugía Ginecológica		RD\$ 20,000.00	
Partos Vaginales		RD\$ 8,000.00	
Cesáreas		RD\$ 12,000.00	
Legrados		RD\$ 5,000.00	
Patologías de Cérvix		RD\$ 3,500.00	

ACTIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS	TOTAL PRODUCCIÓN ESPERADA	PRECIOS PROMEDIOS Unitario	COSTO TOTAL PRODUCCIÓN
Monitoreo Fetal		RD\$ 800.00	
Procedimientos Anestésicos		RD\$ 5,000.00	
Procedimientos Odontológicos		RD\$ 800.00	
Recibimiento Neonatología		RD\$ 4,600.00	
Pruebas de Laboratorios Clínicos.			
Hematología		RD\$ 135.69	
Química Sanguínea		RD\$ 136.90	
Uroanálisis-Copro-Serología		RD\$ 160.59	
Pruebas Banco de sangre		RD\$ 1,800.00	
Bacteriología		RD\$ 277.07	
Pruebas Especiales		RD\$ 260.78	
Estudios de Imágenes.			
Rayos X		RD\$ 285.25	
Sonografía		RD\$ 433.75	
Tomografía		RD\$ 1,995.00	
Resonancia		RD\$ 2,991.00	
Mamografía		RD\$ 500.00	
Estudios Especiales		RD\$ 2,862.50	
Pruebas Laboratorio Anatomía Patológica.			
Biopsia		RD\$ 820.00	
Citología		RD\$ 691.00	
Necropsia		RD\$ 11,559.25	
Misceláneos			
Curas y Ostomía		RD\$ 520.00	
Suturas		RD\$ 500.00	
Reducciones y Enyesados		RD\$ 3,115.00	
Electroencefalogramas		RD\$ 800.00	
Electrocardiogramas		RD\$ 255.00	
Ecocardiogramas		RD\$ 940.00	
Hemodiálisis		RD\$ 2,655.00	
Sección Cámara Hiperbárica		RD\$ 1,000.00	
Densitometría Ósea		RD\$ 2,000.00	
Pruebas de Esfuerzo		RD\$ 1,500.00	
TOTAL GENERAL PRODUCIDO			RD\$

**B. DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTO EN BASE A LA PRODUCCIÓN ESTIMADA SEGÚN
RENGLONES PARA EL 2012.**

RENGLONES	% General Asignación Según Presupuesto Producción por Regiones	Recursos Asignados Renglones Según Presupuesto Producción
GASTOS PERSONAL		
Sueldos		
Regalía Pascual		
Seguro Familiar Salud Empleador		
AFP Empleador		
Cesantía y Preaviso		
Vacaciones		
Seguro Riesgos Laborales Empleador		
Pago por Servicios Prestados		
OTROS GASTOS PERSONALES		
Atenciones a Empleados		
Servicios Médicos		
Dietas		
Incentivos a Empleados		
Capacitación del Personal		
Viáticos		
Otros Gastos del Personal		
Gastos de Representación		
OTROS GASTOS NO PERSONALES		
Contribuciones y Donaciones		
Gastos de Celebraciones y Festejos		
Atención a Relacionados y Visitas		
Gastos Misceláneos		
COSTOS OPERACIONALES		
Costo de Medicamentos y Mat. Clínico Gastable		
Costo de Materiales de Limpieza, Costo Equipos y Sistemas Clínicos		
GASTOS SERVICIOS		
Energía Eléctrica		
Telefonía		
Agua		
Basura		
Publicidad		
Transporte		
Alquileres		
Fumigación		
Amortización de Póliza de Seguros		
Mantenimiento de Activos 1era Categoría		

REGLONES	% General Asignación Según Presupuesto Producción por Regiones	Recursos Asignados Reglones Según Presupuesto Producción
Mantenimiento de Activos 2da. Categoría		
Mantenimiento de Activos 3ra. Categoría		
Alquileres o Rentas de Equipos		
Gastos Legales		
Gestiones Aduanales		
Data Crédito		
GASTOS DESPRECIACION		
Depreciación de Activos de 1era. Categoría		
Depreciación de Activos de 2da. Categoría		
Depreciación de Activos de 3era. Categoría		
GASTOS REPARACIONES		
Reparación de Activos 1era. Categoría		
Reparación de Activos 2da. Categoría		
Reparación de Activos 3era. Categoría		
GASTOS COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES		
Combustibles		
Lubricantes		
GASTOS FINANCIEROS		
Comisiones Bancarias		
Comisión Cardnet		
Intereses A.F.P. y Seguro de Riesgos Laborales		
Intereses Sobre Prestamos		
TOTAL		

Tabla No. 30: Producción General de Actividades 2012.

ACTIVIDAD	TOTAL PRODUCIDO 2011	TOTAL PRODUCCION ESPERADA 2012	VARIACION PORCENTUAL (%)
Consultas Externas.	107,149	157,714	47%
Emergencias.	65,074	72,576	12%
Hospitalizaciones (Ingresos)	12,820	16,103	26%
Visitas Domiciliarias.	303	0	0%
Procedimientos Quirúrgicos.	2,774	4,277	54%
Procedimientos Odontológicos.	6,039	5,500	-9%
Procedimientos Anestésicos.	6,509	11,445	76%
Pruebas de Laboratorios.	355,366	390,903	10%
Pruebas de Imágenes Diagnosticas.	48,667	53,534	10%
Pruebas y Procedimientos Laboratorio Anatomía Patológica.	6,376	7,014	10%
Partos Vaginales.	1,170	1,410	21%
Cesáreas.	1,808	0	0%
Recibimiento Neonatología.	2,978	0	0%
Procedimientos Clínica Patología de Cérnix.	3,106	3,414	10%
Legrados.	703	773	10%
Electrocardiogramas (Emergencia y Consulta Ext.)	3,749	4,123	10%
Electroencefalograma	308	338	10%
Hemodiálisis	3,857	4,230	10%
Curas y Ostomías	1,609	1,769	10%
Procedimiento Endoscopia.	931	2,578	177%
Recetas Despachadas.	0	0	0%
TOTAL PRODUCIDO	629,687	737,701	17%

Tabla No. 31: Total Actividades Realizadas en el 2011, Total Actividades Estimadas Para el 2012 y Porcentaje de Incremento Estimado Para el 2012 con Relación al 2012.

AÑOS	TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS 2011 Y ESPERADAS 2011	INCREMENTO 2012 EN RELACIÓN AL 2011
2011	629,687	17%
2012	737,701	

**F. SECCIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO METAS
GENERALES**

XII. INDICADORES PARA EL MONITOREO DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL PARA EL 2012.

Tabla No. 32: Indicadores, Resultados Esperados y Nivel Cumplimiento Esperado por Cuatrimestre, Año 2012.

DOCUMENTO PRELIMINAR

INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS 2012	% de Cumplimiento		
		1er. Cuatrimestres	2do. Cuatrimestres	3er. Cuatrimestres
Rendimiento de Consulta Externa.	80%			
Tasa de Ocupación Hospitalaria	80%			
Promedio de Estadía	4 días			
Presión de Urgencias				
Tasa de Utilización del Quirófano Procedimientos Programados.	80%			
Tasa Mortalidad General Intrahospitalaria	0.15			
Tasa de Mortalidad Bruta Intrahospitalaria	2.8%			
Tasa de Mortalidad Neta Intrahospitalaria	1.5%			
Tasa de Mortalidad Materna Intrahospitalaria	50 x 100,000 nv			
Tasa de Mortalidad Infantil Intrahospitalaria	15 x 1,000 nv			
Índice de Cesárea Primera Vez.	20%			
Total hospitalización	16,103			
Total consultas	157,714			
Total cirugías programadas	11,445			
Total emergencias	72,556			
% Cirugías Programadas Suspendidas	10%			
Tasa Infección Intrahospitalaria	5%			
% Satisfacción de los Usuarios Externos	90%			
% Satisfacción de los Usuarios Internos	80%			
% Desempeño Técnico	80%			
Cumplimiento Plan Mejoría Debilidades y Control Amenaza	80%			
Cumplimiento Plan de Inversión	80%			

XIII. FORMULAS UTILIZADAS PARA LOS CÁLCULOS:

$$\text{A) Rendimiento de Consulta Externa: } \frac{(\text{NPc} \times \text{Tm}) + (\text{NCs} \times \text{Tm})}{\text{NC} \times \text{Hf} \times 60 \times \text{DL}} \times 100 =$$

NPc = **Número Primera Consulta**
 Tm = **Tiempo Medio** (15 Min. NPc y 10 Min NCs)
 NCs = **Número Consultas Subsecuentes**
 NC = **Número consultorios** (19)
 Hf = **Horas de Funcionamiento** (10 Horas)
 60 = **Minutos**
 DL = **Días Laborables** (2325)

$$\text{B) Presión de Urgencias: } \frac{\# \text{ de Emergencias}}{\# \text{ de Emergencias} + \text{Total de Consultas externas}} \times 100 =$$

$$\text{C) Tasa de Utilización del Quirófano: } \frac{\text{Nip} \times \text{Tm}}{\text{NQ} \times \text{Hf} \times 60 \times \text{DL}} \times 100 =$$

Nip = **Número Intervenciones Programadas**
 Tm = **Tiempo Medio** (90 Min.)
 NQ = **Número Quirófanos** (4)
 Hf = **Horas de Funcionamiento** (8)
 60 = **Minutos**
 DL = **Días Laborables** (235 días cirugía programadas)

$$\text{D) Índice de Ocupación Hospitalaria: } \frac{\text{Total Días Usuarios (DP)}}{\text{Dotación Normal de cama (Dnc)} \times \text{Tiempo (T)}} \times 100 =$$

$$\text{E) Estancia Promedio Hospitalaria: } \frac{\text{Total Días Usuarios (DP)}}{\text{Total Egresos en el Periodo}} \times 100 =$$

$$\text{F) Total Ingresos por Habitantes: } \frac{\text{Total de Ingresos}}{\text{Total de la población adscrita} = 674,348} \times 1,000 =$$

$$\text{G) Tasa Infección Intrahospitalaria: } \frac{\text{Total de Infecciones adquiridas en el Hospital}}{\text{Total Egresos en el Periodo}} \times 100 =$$

$$\text{H) Tasa de Mortalidad General intra hospitalaria: } \frac{\# \text{ total de Fallecidos en un Periodo}}{\# \text{ Total de usuarios atendidos en el mismo Periodo}} \times 100 =$$

G) **Tasa de Mortalidad Bruta intra hospitalaria:** $\frac{\text{\# total de Fallecidos en un Periodo}}{\text{\# Total de Egresos en el mismo Periodo}} \times 100$

H) **Tasa de Mortalidad Neta intra hospitalaria:** $\frac{\text{\# Total de Fallecidos después de la 48 Horas en un periodo.}}{\text{\# Total de Egresos en el mismo Periodo.}} \times 100$

I) **Tasa de Mortalidad Materna intra hospitalaria:** $\frac{\text{\# de muertes maternas}}{\text{Nacidos vivos del centro (nv)}} \times 100,000$

J) **Tasa de Mortalidad Infantil intra hospitalaria:** $\frac{\text{\# de muertes menores de un año}}{\text{Nacidos vivos del centro (nv)}} \times 1,000$

DOCUMENTO PRELIMINAR