



# ***MEMORIA ANUAL 2019-2020***

*Comprometidos con tu salud!*



# HOSPITAL TORIBIO BENCOSME

## Memoria Anual 2019- 2020

**Moca, Provincia Espaillat. Rep. Dom.**  
*Noviembre, 2020*

**Directora general**

Dra. Miguelina Comprés Acevedo

**Coordinado por:**

Lic. Reyna Inoa García- Enc. División de Planificación y Desarrollo

**Elaborado por:**

Dra. Paloma Martínez –Enc. División de Epidemióloga

Dra. Marlin Ledesma –Enc. Sección De Calidad en la Gestión Clínica

Lic. María Gómez- Enc. División de Contabilidad

Ing. Miguel Ángel Castillo – Enc. División de Atención al Usuario

Sra. Anatalia Ovalles -Enc. Sección Estadísticas

**Colaboración:**

División de planificación y Desarrollo-Servicio Regional de Salud Norcentral

**Fecha de Publicación:**

Noviembre 2020

## Índice de contenido

I. Prólogo.....	4
II. Resumen Ejecutivo .....	5
Información Institucional.....	9
Misión .....	9
Visión.....	9
Valores .....	9
Estructura organizativa .....	10
Funcionarios del Hospital .....	10
Base legal .....	11
Datos Generales: .....	11
III. Resultados de la Gestión del Año 2020 .....	14
i. Metas Institucionales de impacto a la ciudadanía:.....	14
a) La garantía a la población de servicios de salud con calidad .....	15
b) Infraestructura:.....	16
c) Gestión Capital Humano: .....	16
d) Medicamentos.....	17
e) El Sistema 911:.....	18
f) Emergencia y Desastre:.....	18
g) Servicios Odontológicos.....	18
h) Reducción de la Mortalidad Materna: .....	18
i) Laboratorio y Banco De Sangre .....	19
j) Acciones de los Programas de Atención en Salud .....	19
ii. Indicadores de Gestión.....	20
a) Logros y Resultados en Términos Financieros.....	20
Cumplimiento de buenas prácticas .....	20
b) Firmas de acuerdos internacionales o proyectos .....	21
iii. Perspectiva Operativa.....	22
Declaraciones Juradas .....	22
iv. Perspectiva de los Usuarios.....	22
a) Encuesta de satisfacción de usuarios.....	22
b) Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1 .....	23
IV. Gestión Interna.....	24
a) Desempeño Financiero:.....	24
V. Reconocimientos 2018- 2019 .....	25
VI. Proyecciones para el próximo Año .....	25
Anexos .....	26

## I. Prólogo

El Hospital Toribio Bencosme (HOSTOBEN) es un centro de atención en salud pública de tercer nivel de atención, perteneciente a la red de servicios de la Regional de Salud Norcentral y ofrece servicios especializados que sirven de referencia para toda la Provincia Esipaillat.

Cada día este centro de salud reivindica su compromiso social y orienta sus esfuerzos en promover el bienestar de nuestros usuarios y satisfacer las demandas de salud de la población de la provincia a través de la oferta integral de servicios de alta calidad, para lo cual cuenta equipos de última generación y con un equipo profesional interdisciplinario de colaboradores altamente capacitados y comprometidos en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.

Como institución de salud pública, ha marcado un hito por demostrar compromiso, transparencia y empoderamiento a través de la implementación y seguimiento de modernas herramientas de calidad, de la definición de procesos de atención centrados en los usuarios, de una gestión efectiva basada en la optimización de los recursos, tecnología de punta y un personal orientado al logro de los resultados y a la mejora continua sustentado en el trabajo en equipo en un ambiente de colaboración y respeto.

## I. Resumen Ejecutivo

El hospital Toribio Bencosme ha cerrado un periodo 2019- 2020 marcado por grandes logros y retos, en el cual en los últimos 10 meses ha podido demostrar su compromiso, empoderamiento y capacidad resolutive, en la situación epidemiología provocada por la pandemia por el virus del Coronavirus o COVID-19, situación en la cual poco tiempo después de declarado el periodo de emergencia nacional por gobierno central el hospital fue destinado como "Hospital Covid" de referencia regional.

En este contexto, la institución implementó nuevas estrategias para garantizar este servicio y cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública, en una primera etapa durante los meses de Marzo a Abril, se realizaron capacitaciones al personal asistencial sobre el uso adecuado del equipo de protección personal, manejo pertinente de los pacientes, se implementó un área para el Triage de pacientes sintomáticos respiratorio y la asignación de un área de asilamiento con capacidad para 8 camas para los usuarios de internamiento con diagnóstico sospechosos y positivo de esta patología. En una segunda etapa, luego de designado "Hospital Covid", se analizaron las estrategias establecidas y se reformularon otras, dentro de las cuales se puede citar: se destinaron 55 camas lo que significa el 65% de áreas de internamiento para dar respuesta oportuna a la población afectada por este virus, para lo cual se han registrado 633 pacientes en dicha área, se aplicaron pruebas rápidas y de PCR para la detección del virus tanto a los usuarios internos como a los usuarios externos, para lo cual se han tomado 3440 pruebas para SARS-COVID 19; se estableció un punto estratégico para la entrega de medicamentos a usuarios Covid positivos ambulatorios y se nombró personal asistencial (médicos, enfermeras y Bionanalistas) capacitado garantizar la atención en esta área. Ya en el mes de Junio se apertura el área de UCI-COVID19 con 6 camas y 6 ventiladores, 10 Médicos Generales y 4 Médicos Intensivistas.

Actualmente hay 101 pacientes en seguimiento, de los cuales el 39.6% están en espera de

resultados de 1ra muestra control. Se utiliza el sistema EIS y el SINAVE para notificación de casos, recibimiento de resultados y realización del VF4.

Otras actividades de impacto realizadas para mitigar los efectos de la pandemia son:

- Capacitación al personal de limpieza en higiene hospitalaria.
- Operativos de pruebas rápidas para el personal de salud y evaluación periódica.
- Seguimientos vía telefónica a contactos de pacientes confirmados.
- Prueba rápida a contactos de pacientes positivos.
- Creación de formulario para la supervisión de bioseguridad del establecimiento.
- Protocolo del diagnóstico y tratamiento de los pacientes con Covid-19.

A pesar de la situación generada en este contexto, el hospital exhibe una satisfacción general del usuario externo de 98.7% y una nueva estructura organizativa orientada a fortalecer la capacidad técnica de la gestión y promover el desarrollo de manera sostenible, de acuerdo a lo establecido en la misión y visión institucional.

Respecto a los servicios ofertados de emergencia en este periodo se facilitaron un total de 7, 563, lo que presenta una visible disminución del 56% a partir del mes de Marzo 2020 con relación al mismo mes del año pasado y continuando en descenso de hasta un 71% hasta el mes de Agosto 2020.

Con respecto al servicio de consulta externa, se presenta una situación similar, con un total de 21,635 consultas entregadas, mostrando un descenso a partir del mes de Abril 2020 y aún se mantiene este descenso, ya que se están implementando posterior a la pandemia los servicios de consulta externa de manera escalona y actualmente se encuentran agendados un 30.5% de estos servicios con relación al 2019.

Se realizaron 4,679 egresos en el servicio de hospitalización.

Por su parte, se realizaron 761 procedimientos quirúrgicos, mostrando también un descenso de un 21% con relación año 2019.

Los servicios diagnósticos están disponibles 24 horas los 7 días de la semana: en el laboratorio para el 2020 se realizaron 97,282 pruebas diagnósticas mostrando una disminución del 24%; el servicio de imágenes (Rayos X, Sonografía y Electrocardiograma) en 2020 realizaron 11,061 imágenes, en lo cual mostró una ligera disminución de un 15% con relación al mismo periodo del año pasado. Respecto al banco de sangre se colectó 59 unidades y se transfundieron 498 unidades.

En cuanto a los indicadores de seguimiento mensual en el Tablero de Mando se presentan los siguientes resultados para el año 2020:

<b>Indicador</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Porcentaje de cesáreas realizadas</b>	49.7%	43.2%
<b>Porcentaje de registro electrónico de nacidos vivos</b>	76%	99%
<b>Tasa de mortalidad materna</b>	0.07 %	0.02%
<b>Tasa de defunciones infantiles</b>	0.25%.	0.14%
<b>Lista de verificación quirúrgica</b>	71%	49%
<b>Porcentaje de defunciones con registro electrónico</b>	96%	96%
<b>Índice de rotación de camas</b>	20.8%	15.6%
<b>Nivel de glosa en facturación</b>	4.25%	4.59%

Una de las actividades que hacen referencia al cumplimiento del compromiso institucional como hospital de referencia, es la atención proporcionada a los usuarios referidos desde los centros de salud pública de toda la provincia Espailat, en este sentido se atendieron 356 usuarios referidos para los diferentes servicios ofertados por esta institución. Por su parte, los usuarios referidos hacia el tercer nivel representaron un total de 324 usuarios.

En el ámbito financiero, HOSTOBEN contó con ingresos durante el periodo Noviembre 2019-Octubre 2020 por un monto de RD\$74,580,095.25, **mostrando un aumento en los ingresos**



de **60.3%** con relación al año anterior. Mientras que el gasto operativo fue de 73,490,361.58 en el 2020.

Por su parte, también se exige un aumento de la nómina de un 22%, por lo cual el hospital cuenta en la actualidad con 864 colaboradores a la fecha.

## Información Institucional

### Misión

Somos un Hospital Provincial que brinda servicios de salud con oportunidad e integralidad a la población de la provincia EsPaillat, para garantizar el bienestar de sus usuarios.

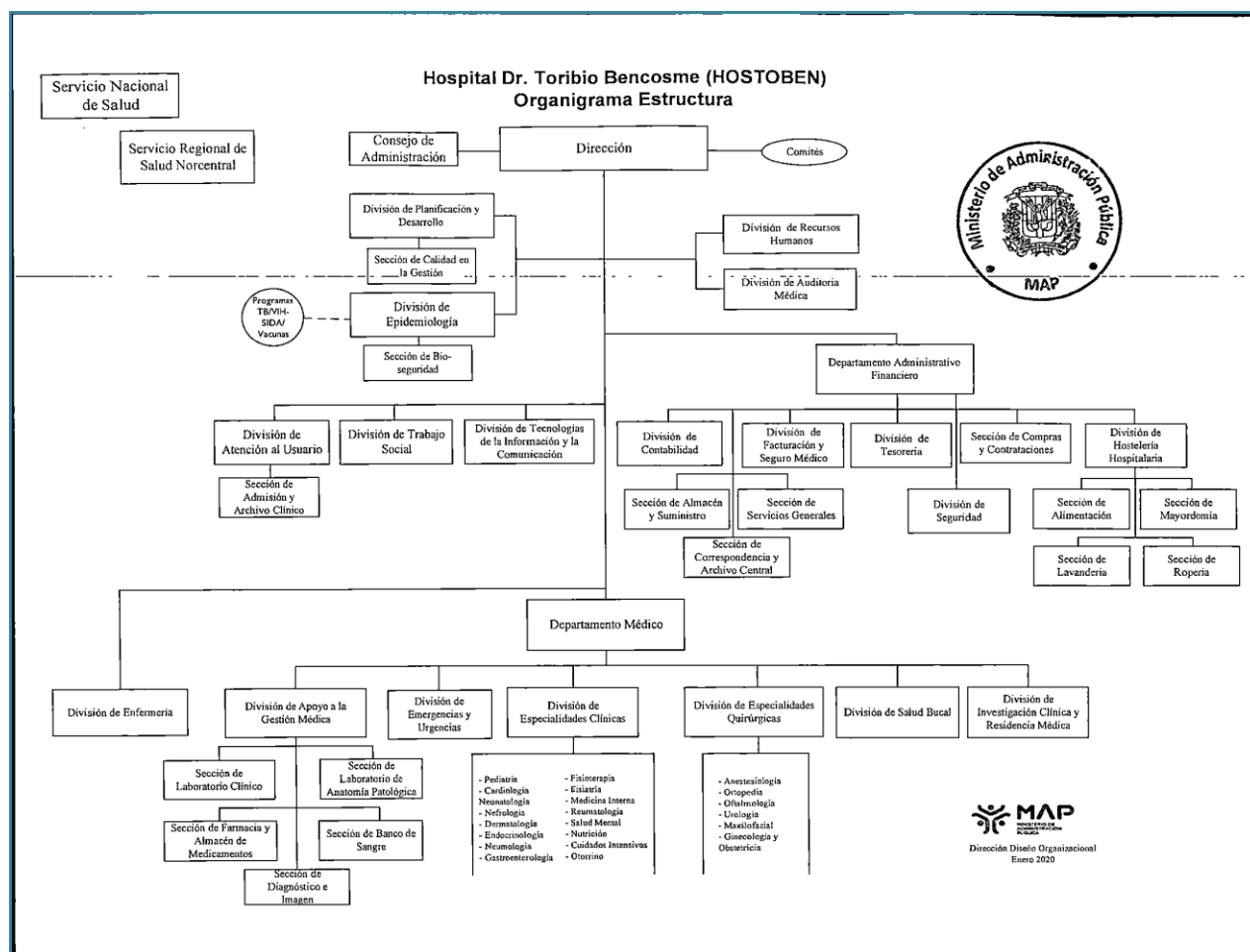
### Visión

Ser reconocidos como un Hospital Docente Universitario, con alta eficiencia en la oferta de los servicios de salud a través de la mejora continua de nuestros procesos, hasta convertirnos en un hospital modelo de la red pública.

### Valores

- Equidad.
- Oportunidad.
- Profesionalismo.
- Responsabilidad.
- Trato Humano.

## Estructura organizativa



## Funcionarios del Hospital

Actualmente el hospital se encuentra en proceso de implementación de la nueva estructura institucional hospitalaria alineada al Servicio Nacional de Salud con validación del Ministerio de Administración Pública.

Tabal1. Funcionarios del Hospital.

Funcionario	Cargo
Dra. Miguelina Comprés Acevedo	Dirección General
Lic. Luis Manuel Encarnación	División Administrativa y Financiera
Lic. Reyna Inoa García	División de Planificación y Desarrollo.

Lic. María Danaldy Guzmán	División de Recursos Humanos.
Lic. Eulalia Castro Siri	Representante de Acceso a la Información
Lic. Álvaro Reyes Rojas	División de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)
Dra. Paloma Martínez	División de Epidemiología
Dr. Omar Hernández Michel	Departamento Médico
Dra. Carmen Martínez	División de Almacén de Farmacia de Medicamentos
Ing. Miguel Ángel Castillo	División de Atención al Usuario.
Lic. María Isabel Gómez	División de Contabilidad
Dra. Marlin Ledesma	Sección de Calidad en la Gestión Clínica
Sra. Anatalia Ovalles Guzmán	Sección de Estadísticas

## Base legal

- Constitución de la República Dominicana; Art. 61.
- 42 – 01 Ley General de Salud.
- 87 – 01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.
- 123 – 15 Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.
- 41 – 08 Ley de Función Pública.
- 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
- 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana

## Datos Generales:

El Hospital Dr. Toribio Bencosme (HOSTOBEN), es un centro público de salud del tercer nivel de atención, altamente especializado perteneciente a la Regional de Salud Norcentral; se encuentra ubicado en la ciudad de Moca, que es el Municipio cabecera de la Provincia Espaillat, en la carretera Duarte vieja, entre la calle Duarte y el Sector El Caimito.

HOSTOBEN es un centro de orden público que se orienta a ofrecer servicios médicos dignos a los usuarios desde los municipios de: Moca, Cayetano Germosén, Gaspar Hernández, José Contreras y Jamao al Norte, los cuales de acuerdo al censo poblacional del año 2010 tienen una población total de 231,938 habitantes y una proyección para el 2020 de 240, 428 habitantes. En este contexto, este centro de salud representa el centro de referencia para 4 hospitales municipales, 42 CPNs y 56 UNAPs.

Para cumplir con sus objetivos esta institución cuenta con una infraestructura física de tres niveles, de los cuales, en el primer nivel se presentan las áreas administrativas, 18 consultorios para el servicio de consulta externa y programas de atención en salud, área de Emergencia y urgencias, servicio de odontología, 1 laboratorio clínico, 1 banco de sangre, servicio de imágenes como rayos x, Sonografía, electrocardiograma, servicio de patología, almacén de farmacia, cocina, lavandería, área de mantenimiento y una morgue; el segundo nivel se encuentra una área administrativas, 3 alas para hospitalización, unidad de cuidados intensivos, sala de parto, área quirúrgica para Gineco-obstetricia y una área quirúrgica para cirugía; mientras que el tercer nivel está destinado para la docencia y el desarrollo de las competencias del personal.

La nómina hospitalaria está constituida por un total de 864 colaboradores y se encuentra distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 2. Distribución de Personal**

<b>DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL</b>		
<b>Personal</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Personal Médico	<b>153</b>	<b>198</b>
Personal de Enfermería	<b>45 Licenciado/as en Enfermería</b>	<b>92</b>
	<b>205 Auxiliar en enfermería</b>	<b>228</b>
Bionanalistas	<b>39</b>	<b>44</b>
Técnicos de imágenes	<b>12</b>	<b>15</b>
Personal administrativo	<b>253</b>	<b>287</b>

Fuente Nómina Hospitalaria.

Para lograr la demanda en salud de la provincia el hospital ofrece a la ciudadanía los siguientes servicios:

**Tabla 3. Oferta de Servicios**

<b>SERVICIOS DE EMERGENCIA</b>		
<b>HOSPITALIZACION</b>	Área de Hombres Área de Mujeres Área de Pediatría Área de Maternidad Área de Traumatología Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal y de Adultos	
<b>SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA</b>	<b>PROGRAMAS DE ATENCION EN SALUD</b> Planificación Familiar Vacuna Control de Tuberculosis Prevención de Cáncer Cérvico Uterino	Servicio de Atención Integral (SAI) Niños Niñas y Adolescentes (PRONAISA)
	<b>ATENCION PRIMARIA</b>  <b>ATENCION ESPECIALIZADA</b> Diabetología Cardiología Nefrología Geriatría Neumología Nutrición Maxilofacial Ginecología Odontología Neonatología	Psiquiatría Ortopedia Reumatología Oftalmología Pediatría Neurología Urología Dermatología Fisiatría
<b>SERVICIOS DE CIRUGIAS</b>	Cirugía General Cirugía Maxilofacial Cirugía Oftalmológica Cirugía Urológica	Cirugías Ginecológicas Cirugía Ortopédicas Cirugía Menor Neurocirugía
<b>SERVICIOS DE IMAGENES Y LABORATORIO</b>	Rayos x	Laboratorio
	Sonografía	Banco de Sangre
	Mamografía	Patología
	Electrocardiograma	

## II. Resultados de la Gestión del Año 2020

La gerencia y el equipo de trabajo del hospital mantienen vigente su compromiso de cumplir con los objetivos y lineamientos del nivel central por medio del uso adecuado de la tecnología, la eficientización de los recursos y el empoderamiento. No obstante, es importante señalar que a pesar de que en Junio 2019 la comunidad de la provincia Esipaillat recibió un hospital remozado, el mismo se mantiene en proceso de equipamiento buscando satisfacer los lineamientos de la normativa de habilitación hospitalaria pautada por el Ministerio de Salud Pública, organismo rector del sector salud.

### i. Metas Institucionales de impacto a la ciudadanía:

Las metas institucionales se encuentran descritas en el Plan Operativo anual 2020, el cual se realizó alineado a los resultados esperados propuestos en el Plan Estratégico Institucional del Servicio Nacional de Salud.

Respecto a las metas establecidas concernientes a los servicios de mayor impacto ofertados a los usuarios y los logros de este periodo se presentan la siguiente tabla comparativa:

Productos Terminales	Cumplimiento de la Programación Trimestral por Servicio							
	4to. Trimestre 2019		1er. Trimestre 2020		2do. Trimestre 2020		3er. Trimestre 2020	
	Meta establecida	Meta lograda	Meta establecida	Meta lograda	Meta establecida	Meta lograda	Meta establecida	Meta lograda
Servicio de Consulta Externa	19,072	28366	20,842	24386	24,467	20,553	20,842	28906
Servicio de Emergencia	5,947	8,421	9,546	7,897	10,342	9,576	10,342	2824
Servicio Hospitalización	1,859	1,653	1,284	283	1,391	762	1,391	996
Análisis de Laboratorio	48,390	52,238	56,045	48,578	60,726	25,132	60,726	45981
Servicio de Imágenes	5,221	7,751	4,749	7,450	4,749	2,580	4,749	4203

Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

La ejecución de las actividades pautadas en dicho plan se ha visto interrumpido a partir del

mes de Marzo por la situación provocada por los estragos de la pandemia nacional por Covid-19. En este contexto, el mismo fue reformulado por el Servicio Regional de Salud, partiendo con las actividades programadas posteriores al mes de Julio 2020, cuyas evidencias de cumplimiento fueron emitidas al Servicio Regional de Salud Norcentral, sobre lo cual estamos en espera de respuesta.

**a) La garantía a la población de servicios de salud con calidad**

Esta garantía de la mejora continua de la calidad de los servicios ofertados, se mantiene vigente a través de la aplicación de herramientas de medición de calidad y de la medición de la percepción del usuario externo, como son el seguimiento mensual a los indicadores priorizados en la herramienta Tablero de Mando, la aplicación diaria de la Encuesta de satisfacción a usuarios externos, el autodiagnóstico CAF (Marco Común de Evaluación) con su consecuente elaboración Plan de Mejora CAF, el seguimiento mensual a la Auditoria de la Calidad del Expediente Clínico, la Implementación del Sistema Informático Perinatal (SIP), la Elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano y la implementación del SIMAP Salud, la cual se ha visto accidentada como consecuencia de la pandemia Covid-19.

Respecto a la carta compromiso al ciudadano, se implementó a partir del mes de Enero 2020, donde quedó establecido el compromiso de calidad con los siguientes criterios:

<b>Servicio e Indicador</b>	<b>Meta Establecida en la Carta Compromiso</b>
<b>Consulta Externa</b>	<b>Amabilidad 90% % de satisfacción en encuesta trimestral</b>
<b>Laboratorio</b>	<b>Tiempo de Disponibilidad de los resultados de 2 días Laborables</b>

Fuente Carta Compromiso al Ciudadano

Para este periodo, en el seguimiento a estos compromisos se obtuvieron los siguientes resultados:



Mes	Compromiso	Consulta Externa - Amabilidad	Compromiso	Laboratorio - Respuesta
Enero	90%	92.3%	100.0%	100.0%
Febrero	90%	93.1%	100.0%	100.0%
Marzo	90%	87.2%	100.0%	100.0%
Abril	90%		100.0%	100.0%
Mayo	90%		100.0%	100.0%
Junio	90%	97.7%	100.0%	100.0%
Julio	90%	100.0%	100.0%	100.0%
Agosto	90%	85.7%	100.0%	100.0%
Septiembre	90%		100.0%	100.0%
Octubre	90%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente Matriz Seguimiento mensual a la Carta Compromiso al Ciudadano

Nota: Los casillas resaltadas en amarillo corresponden a los meses en los cuales no se realizó encuesta de satisfacción

#### b) Infraestructura:

El remozamiento del hospital actualmente se encuentra en un nivel de cumplimiento de un 85% en infraestructura y un 81% del equipamiento previsto por la OISOE y el Servicio Nacional, esto trajo consigo la mejora de la capacidad instalada y con ello de los servicios para los usuarios tanto internos como externos.

Por parte institucional, se mantiene el seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos, así como el seguimiento de este proceso de remozamiento y equipamiento por los organismos correspondientes.

#### c) Gestión Capital Humano:

Una de las iniciativas de fortalecimiento institucional que motiva y beneficia tanto los colaboradores como a la organización es el Plan Anual de Capacitaciones, gracias al cual para 2020 se realizaron 2 talleres y el cual lamentablemente se ha visto interrumpido por la pandemia

por Covid -19.

Otro beneficio facilitado por la institución a los colaboradores es la entrega cuatrimestral del incentivo que representa el 10% de los ingresos percibidos por la facturación a SENASA.

**Tabla 4. Monto de Nómina e Incentivos por SENASA**

Año	Nomina Hospitalaria	Incentivos por SENASA
2019	21,847,657.86	2,101,479.18
2020	21,221,266.02	5,188,094.10

Fuente Nómina Hospitalaria / Distribución de incentivos por SENASA.

En el mes de Junio 2020 se aplicó de encuesta de clima laboral con apoyo el Ministerio de Administración Pública.

#### **d) Medicamentos**

Como centro de salud pública, tenemos la responsabilidad de cumplir con el ciclo de gestión de los medicamentos, desde la planificación, adquisición, almacenamiento, distribución hasta su uso, garantizando la existencia de manera oportuna y accesible medicamentos esenciales y de calidad a los usuarios.

Para poder cumplir con los objetivos hemos desarrollado:

- Creación del Comité de Farmacoterapéutica.
- Reporte mensual de lo recibido por PROMESE-CAL Vs lo solicitado y por compra administrativa.
- Seguimiento mensual al fortalecimiento del SI del SUGEMI
- Abastecimiento y control de los medicamentos e insumos al Programa de Planificación Familiar y Servicio de Atención Integral (SAI).
- Programación anual de los medicamentos, insumos y reactivos para garantizar la disponibilidad de los servicios del hospital.

**e) El Sistema 911:**

En el 2020 el hospital recibió un total de 7,563 usuarios en el servicio de emergencias. De éstos 74.4% se recibieron vía el Sistema de Emergencias 911 para un total 1, 918 usuarios asistidos en este periodo Noviembre 2019- Octubre 2020.

**f) Emergencia y Desastre:**

El hospital en 2020, con el apoyo de la dirección regional de emergencias y urgencias, se mantiene activo el Comité Hospitalario De Emergencias Y Desastres (CHED), realizó capacitación sobre los diferentes eventos a responder para personal hospitalario que conforman los equipos y brigadas de emergencias y desastres y realizo simulacro ante terremoto con la colaboración de los organismos de socorro locales.

Otro avance importante es la capacitación e implementación en el RAC Triage hospitalario y en el Triage para sintomáticos respiratorios con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta y oportunidad de la atención de la emergencia hospitalaria.

**g) Servicios Odontológicos**

El servicio de odontología hospitalario cuenta actualmente con 5 modernas unidades para la atención de los usuarios de la provincia, un moderno equipo de Rayos  $\underline{X}$  y un equipo de 15 especialistas en las áreas de Odontología General, Ortodoncia, Periodoncia, Endodoncia, Implantología, Periodoncia y Prótesis y representa la unidad especializada y de referencia en la provincia y una de las unidades de captación de ingresos financieros de la institución.

**h) Reducción de la Mortalidad Materna:**

Para el 2020 se presentó una disminución de tasa de la mortalidad materna de un 0.07 por 1, 000nacidos en 2019 a un 0.02 en 2020. Entre las acciones que impactaron en la reducción de la mortalidad materna en el último año está el seguimiento bimensual al apego de los protocolos Materno-Neonatal, reactivación del Comité de Morbilidad Materna, implementación de las

guardias presenciales por parte de los especialistas en la maternidad, entre otras.

La Morbilidad Materna hospitalaria presentó hasta la fecha un total de 29 casos según el seguimiento epidemiológico y del Comité de Morbilidad Materna.

#### **i) Laboratorio y Banco De Sangre**

El laboratorio hospitalario se ofrece a los usuarios de manera ininterrumpida en horario de 24 horas, los 7 días de la semana. Tanto el laboratorio como el banco de sangre se encuentran equipados con tecnología de punta y designación de nuevo personal profesional para lograr una atención de calidad a los usuarios.

Con el objetivo de garantizar el abastecimiento oportuno de sangre, la misma es captada a través del club de donantes, de los usuarios asignados para cirugías programadas, y la jornada de donación de sangre voluntaria que se lleva a cabo periódicamente en el hospital.

#### **j) Acciones de los Programas de Atención en Salud**

Los programas de Atención en Salud son un conjunto de acciones implementadas con el objetivo de mejorar las condiciones sanitarias de la población. De esta forma, el hospital promueve servicios de prevención que garantizan el acceso democrático y masivo a estos servicios.

En el programa de control de TB en 2019 se identificó un nuevo algoritmo diagnóstico que incluye a embarazadas y diabéticos como grupo con factor de riesgo para la priorización de prueba de Gene Xpert. Para tales fines, se utiliza una máquina microbiológica que agiliza el diagnóstico y tiene mayor sensibilidad y mayor especificidad. En la actualidad este servicio mantiene en seguimiento y en tratamiento 12 usuarios TB positivos. Con respecto a los usuarios de seguimiento y en tratamiento para infecciones TB-VIH se mantienen activos 2 pacientes.

Respecto al Servicio de Atención Integral a pacientes con VIH se mantiene el servicio de pre y post consejería a los usuarios que requieren la prueba de VIH. En este programa se han

reportado 414 pacientes activos hasta el mes de Octubre 2020, los cuales también reciben asistencia psicología, atención médica y el apoyo nuestros profesionales de enfermería cumpliendo con todo lo establecido en las normas nacionales de Atención integral a pacientes VIH.

En el Programa de Atención a niños, niñas y adolescentes PRONAIISA están vigentes la disponibilidad de los servicios establecidos en las normas y protocolos actuales del Ministerio de Salud Pública, como son: asistencia médica y psicológica, charlas sobre prevención de embarazo en adolescentes, charlas sobre violencia de género, charlas sobre lactancia materna, entre otras.

Por su parte, el programa de Planificación familiar continúa sus actividades de aplicación y entrega de métodos anticonceptivos (DIU, Norplant, píldoras, condones, otros) y la realización de charlas educativas a los usuarios.

Un servicio de importante para la comunidad, es el servicio de vacunación del Programa Ampliado de inmunización PAI, presentando un total de 6,075 vacunas aplicadas, siendo la población infantil la más beneficiada por este servicio representado un 60% de las vacunas aplicadas.

## **ii. Indicadores de Gestión**

### **a) Logros y Resultados en Términos Financieros**

La Dirección Administrativa y Financiera tiene como objetivo garantizar la ejecución de los procesos de gestión eficaz de recursos financieros a nivel institucional, para lo cual, sigue directrices técnicas, formula planes, establece procedimientos internos y ejecuta directamente las actividades operativas de los procesos correspondientes a este departamento.

### **Cumplimiento de buenas prácticas**

En vista de los resultados obtenidos en cuanto a la disminución de glosas se refiere, en lo

cual exhibimos un nivel de glosas para el último trimestre por debajo del 5%, el hospital continúa como referencia de buenas prácticas respecto a la Auditoría Médica.

Actualización del Inventario General del hospital, mediante la implementación del Sistema de Administración de Bienes a través de un personal designado para tales fines y del monitoreo constantes de las instalaciones.

Implementación de la división de compras y contrataciones y elaboración por primera vez del Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC 2021 de acuerdo a las normativas establecidas en la ley 340-06 y sus modificaciones contenidas en la ley 449-06.

#### **b) Firmas de acuerdos internacionales o proyectos**

En el 2019, el hospital fue seleccionado para participar en el proyecto Definición de los Patógenos, las características de la transmisión, los factores de riesgos y zonas geospaciales más críticas de las infecciones febriles agudas en la República Dominicana del 2019 al 2023, producto de una colaboración entre el Ministerio de Salud Pública y Brigham and Women Hospital /Harvard Medical School de Boston Estados Unidos y apoyo de los centros para el control y prevención de las enfermedades, de Atlanta. En este proyecto el hospital no maneja recursos ni financieros ni humanos.

Por parte del Servicio Nacional HOSTOBEN se encuentra inmerso en el proyecto Prohospital cuya finalidad es Mejorar sustancialmente la calidad de los servicios que se ofrecen en nuestros hospitales a la población usuaria, así como mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de dichos centros, mediante la implementación de un plan de transformación de las áreas de mayor impacto, dentro del cual se trabajan los siguientes componentes Infraestructura, Recursos humanos, Financiamiento y gasto, transparencia y participación social, salud ambiental hospitalaria, seguridad física, gestión de cita, atención al usuario, lista de espera, veeduría, EIS, digitalización de archivos, fortalecimiento área de estadísticas, gestión de calidad institucional, gestión de la calidad clínica.

Por último, con la finalidad de garantizar la atención de calidad a los pacientes afectados por la pandemia Covid -19, por un acuerdo entre el Servicio Nacional de Salud y el USAID, dentro del marco del Proyecto de Sistema de Sostenibilidad de Salud Local en la República Dominicana, el hospital ha sido beneficiado con la donación de 5 ventiladores CPK y la capacitación al personal tanto médico, enfermería y de mantenimiento respecto al uso adecuado de los mismos.

### **iii. Perspectiva Operativa**

#### **Declaraciones Juradas**

Según establece la Ley sobre declaración jurada de patrimonio No. 311-14, en su artículo quinto, los funcionarios públicos están obligados a prestar su declaración jurada durante el mes en el que fueron nombrados, tanto de los bienes que constituye su patrimonio como el de su comunidad conyugal. Los funcionarios que aplican son la directora general y la División Administrativa y el encargado de la división de compras y contrataciones.

En cumplimiento a esta ley, fueron debidamente depositadas en la Cámara de Cuentas las declaraciones juradas correspondientes, tanto a los servidores públicos de la nueva gerencia como la de los incumbentes de la gestión anterior.

### **iv. Perspectiva de los Usuarios**

#### **a) Encuesta de satisfacción de usuarios**

En el período 2019 dentro del Marco del proyecto Prohospital por medio de la herramienta creada por la Oficina de Atención al Usuario del Servicio Nacional con el apoyo del Banco Interamericano del Desarrollo. En esta encuesta se midieron los atributos de calidad tales como: Amabilidad, Profesionalidad, Capacidad de Respuesta, Accesibilidad, Tiempo de

Respuesta y si el usuario/a Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud.

Esta herramienta de aplicó efectivamente por la división de Atención a Usuarios en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio e Imágenes desde el mes de Julio 2019 hasta le fecha, exceptuando los meses de Marzo, Abril y Septiembre 2020, en los cuales el personal de la institución fue retirado por motivo de la pandemia Covid-19.

El resultado final sobre la imagen global del hospital fue de un 98.98% para el año actual con respecto a un 78% de satisfacción alcanzado en el mismo periodo del año anterior, lo que se traduce en una aumento de la satisfacción del usuario en un 20%.

### **b) Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1**

El Sistema Nacional de Atención ciudadana recibe las Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias por la línea 311, estrategia de Gobierno Electrónico en República Dominicana, con el objetivo de mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el estado, permite a los ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias referentes a cualquier entidad o servidor del estado dominicano, para que las mismas puedan ser canalizadas en los organismos correspondientes, cuyo propósito es mejorar la calidad de los servicios, así permitirle al ciudadano un nivel de participación.

HOSTOBEN cumple con esta estrategia de transparencia del gobierno electrónico, a través de estas plataformas digitales de comunicación, el ciudadano puede expresar sus ideas sobre los procedimientos que se ejecutan en el sector público, además puede exigir la mejora en calidad en la gestión.

A través de este medio no hemos recibido ninguna queja, reclamación o sugerencia en el periodo establecido.



### III. Gestión Interna

#### a) Desempeño Financiero:

El HOSTOBEN conto con ingresos durante el periodo Noviembre 2019- Octubre 2020 por un monto de RD\$74,580,095.25, mostrando un aumento en los ingresos de 60.3% con relación al año anterior, lo cual se traduce en intervenciones para mejorar servicios de atención en salud del centro.; y contando con una disponibilidad al cierre del período de RD\$ 2,006,618.62.

Dicho presupuesto se distribuye por programas presupuestarios, tal como se presenta en el cuadro siguiente:

**Tabla 5. Tipo de Ingresos.**

Tipos de Ingresos	Totales 2019	2020
<b>Fondo Reponible</b>	17,723,633.04	12,406,302.93
<b>Venta de Servicios</b>	29,457,071.25	61,914,917.32
<b>Aporte, Donaciones y Otros Ingresos</b>	252,100.00	258,875.00
<b>Total Ingresos</b>	<b>47,432,804.29</b>	<b>74,580,095.25</b>
<b>Disponibilidad al 31 de Octubre de 2019 :</b>	<b>849,706.56</b>	2,006,618.62

Fuente Ingresos y Egresos Departamento Contabilidad.

En cuanto a los compromisos institucionales representados en la deuda institucional, esta se presenta en RD\$ 38,419,318.58, mostrando un aumento de 5.2%

#### b)-Contrataciones y Adquisiciones

En la parte financiera se mantienen acuerdos por comodato con la empresa Almánzar y Estévez para los equipos de laboreío clínico como son Automatizado Maglumi, 2 Equipos de Hematología Y 1 Equipo De Química.

Otros acuerdo es con Trigas Caribe, SRL, la cual es una empresa para el suministro de gases médicos., con la finalidad de contar permanentemente con el servicio de oxígeno en las diferentes áreas del hospital, asegurando el abastecimiento del mismo oportunamente.

Por otra, parte el Hospital mantiene acuerdos en el área de docencia para las rotaciones de internado para estudiantes de medicina y de enfermería y previos a este año con las Universidades nacionales UASD, UTESA y PUCMM. Del mismo modo, e este momento el hospital recibe residentes del área Cirugía de la universidad PUCMM.

#### **IV. Reconocimientos 2019- 2020**

El hospital recibió en este periodo los siguientes reconocimientos:

- Reconocimiento por parte del centro de Corrección y Rehabilitación de la Isleta. De la Procuraduría Regional de la República. Noviembre, 2019.

#### **V. Proyecciones para el próximo Año**

Las proyecciones para el próximo año están contempladas en los Resultados Esperado y actividades del Plan Operativo Anual 2020, y alineados al POA del Servicio Nacional de Salud.

Además la dirección general tiene establecidas otras metas:

- Disminución de la deuda institucional en un 50%
- Completar la señalización hospitalaria
- Retomar el componente de bioseguridad, definir la ruta sanitaria
- Implementar la Unidad de diálisis hospitalaria
- Implementar la unidad de Neurocirugía
- Aumentar la facturación del hospital en un 30%
- Garantizar servicios de calidad
- Establecer la autogestión de una forma sostenible en el tiempo.
- Establecer acuerdos con residencias médicas de las especialidades de cirugía, anestesiología, Gineco-obstetricia y emergenciológica.

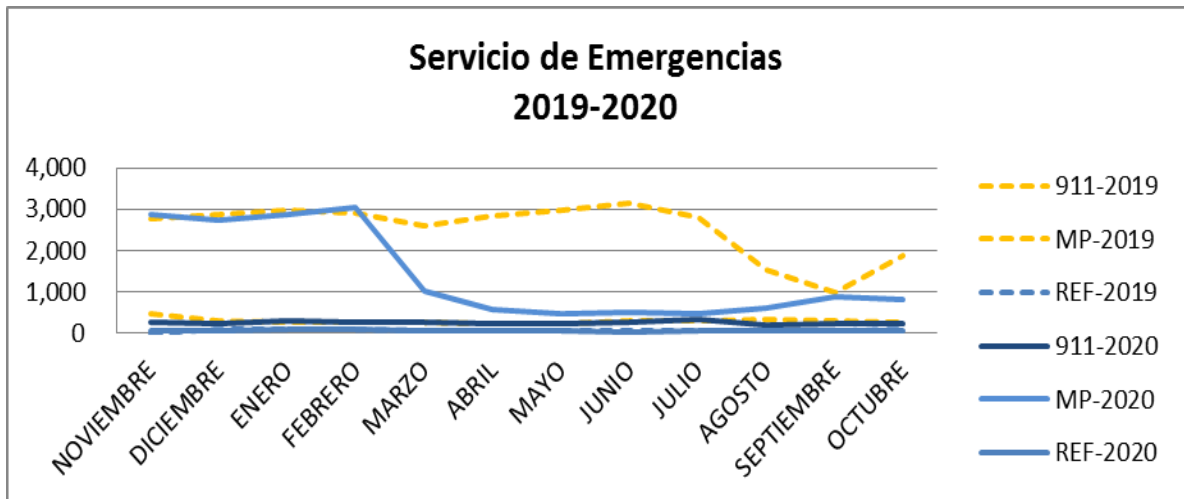
# Anexos

## TABLAS Y GRÁFICOS COMPARATIVOS DE RESULTADOS EN LA GESTIÓN 2019-2020

### III. Resultados de la Gestión del Año 2020

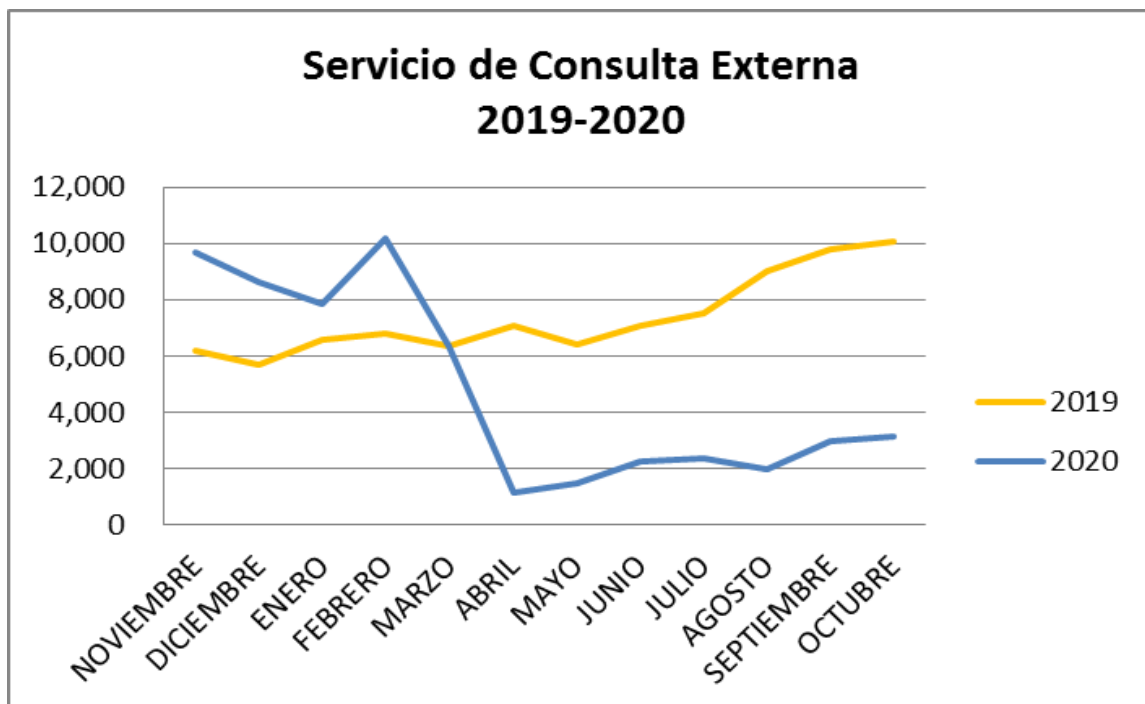
#### i. Metas Institucionales de impacto a la ciudadanía:

Gráfica 1



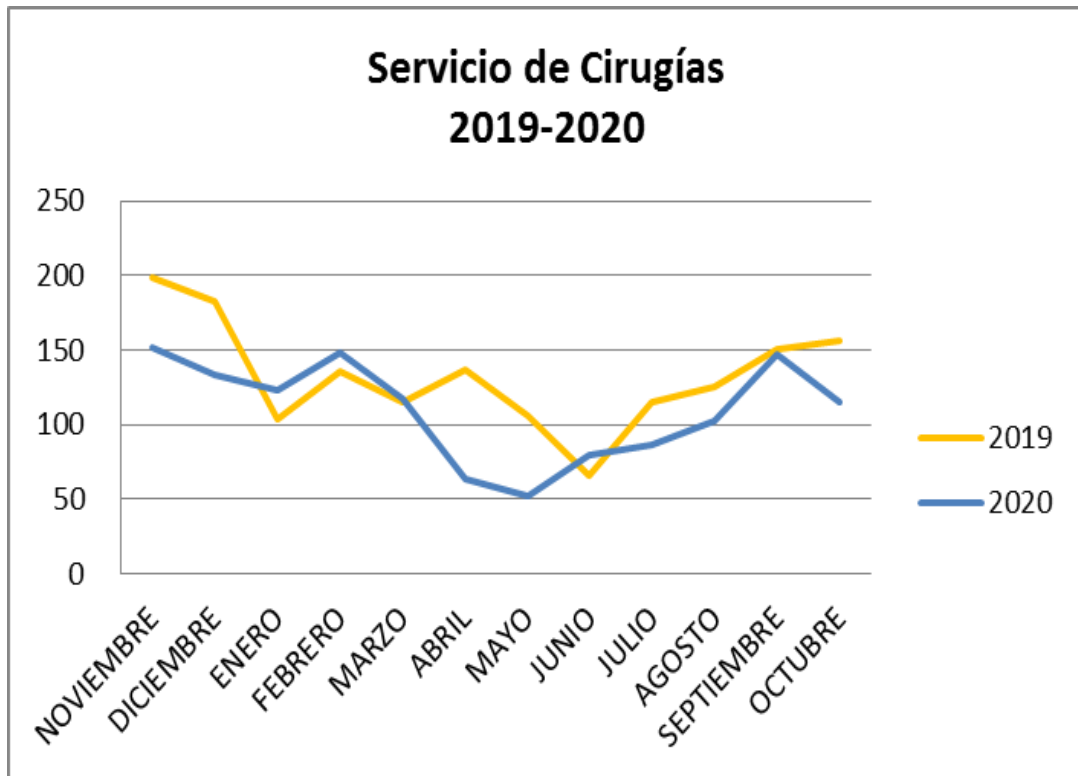
Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

Gráfica 2.



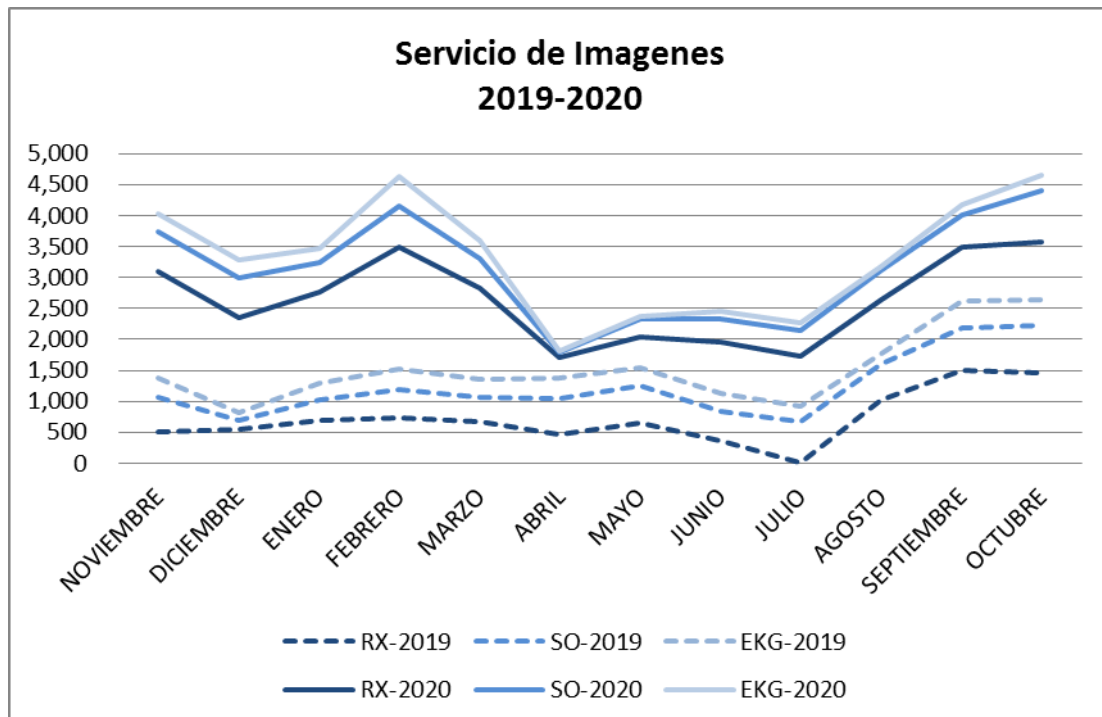
Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

Grafico 3.



Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

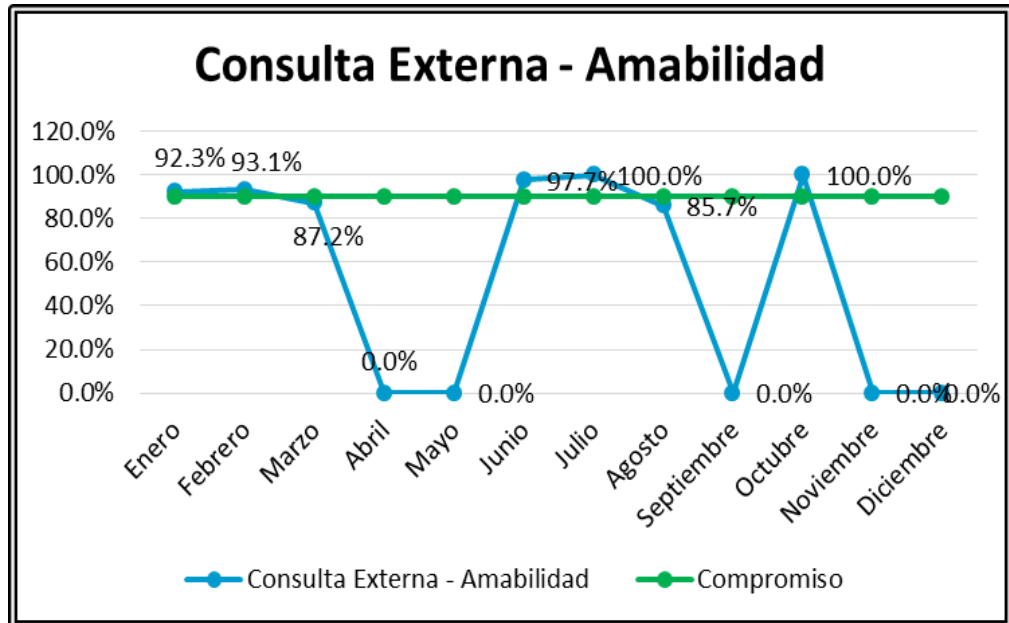
Grafico 4



Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

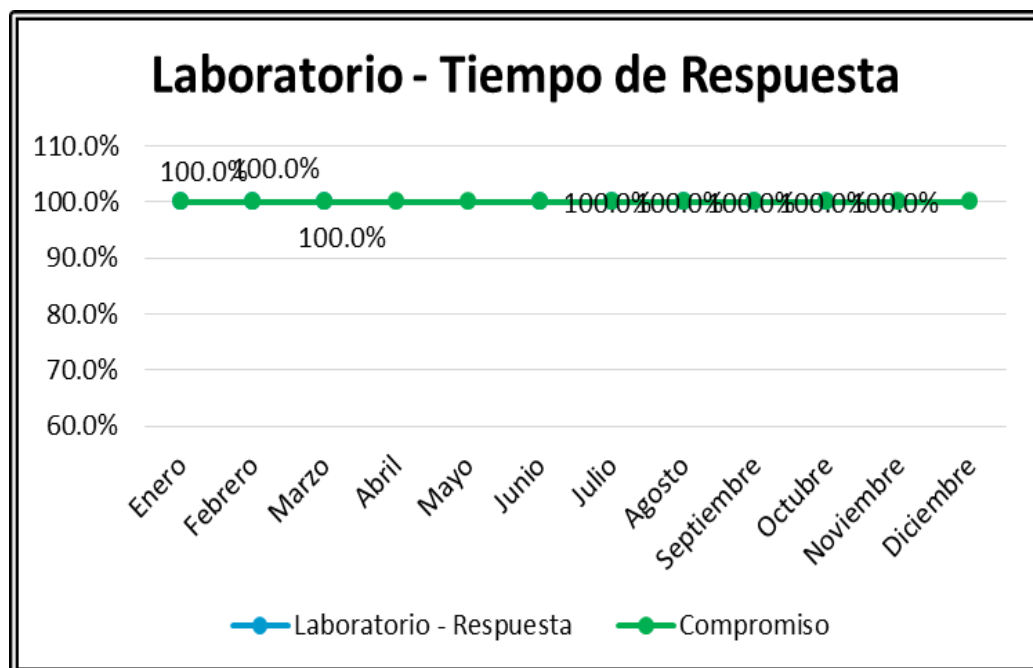
a) *Garantía a la población de servicios de salud con calidad***Seguimiento a los indicadores comprometidos en la carta compromiso al ciudadano  
Enero- Octubre 2020**

Gráfica 5.



Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

Gráfica 6.



Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

## c) Gestión Capital Humano:

## Plan Anual de Capacitación 2020



Servicio Nacional de Salud



Hospital Provincial "Dr. Toribio Bencosme"

CRONOGRAMA CAPACITACIONES  
HOSTOBEN 2020

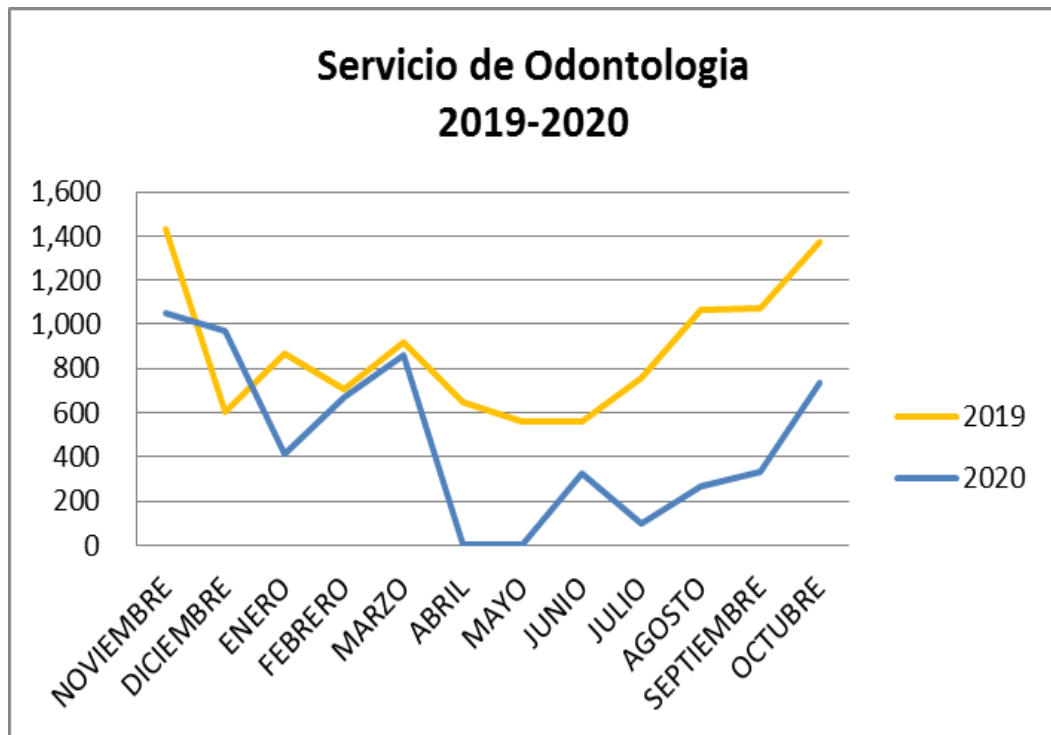
NO.	TITULO	DIA	HORA	LUGAR	IMPARTIDA POR
1	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	JUEVES 20 DE FEBRERO	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
2	TÉCNICAS DE GERENCIA MODERNA	MARTES 17 Y MIERCOLES 18 DE MARZO	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
3	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	JUEVES 16 DE ABRIL	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
4	TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN DEL EMPLEADO	JUEVES 14 DE MAYO	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
5	TRABAJO EN EQUIPO	JUEVES 18 DE JUNIO	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
6	MANEJO DE CONFLICTOS	JUEVES 16 Y VIERNES 17 DE JULIO	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
7	INTELIGENCIA EMOCIONAL	JUEVES 20 Y VIERNES 21 DE AGOSTO	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
8	INTRODUCCIÓN A TÉCNICAS DE COACHING EMPRESARIAL	JUEVES 17 DE SEPTIEMBRE	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP
9	LIDERAZGO TRANSFORMADOR	JUEVES 15 Y VIERNES 16 DE OCTUBRE	9:00 AM a 12:30 PM	SALON DE CONFERENCIAS	INFOTEP



Carretera Duarte, Moca, República Dominicana. \*Teléfonos (809)578-2354\*(809)578-2281\*Fax (809)578-2074  
Email: hostoben@gmail.com

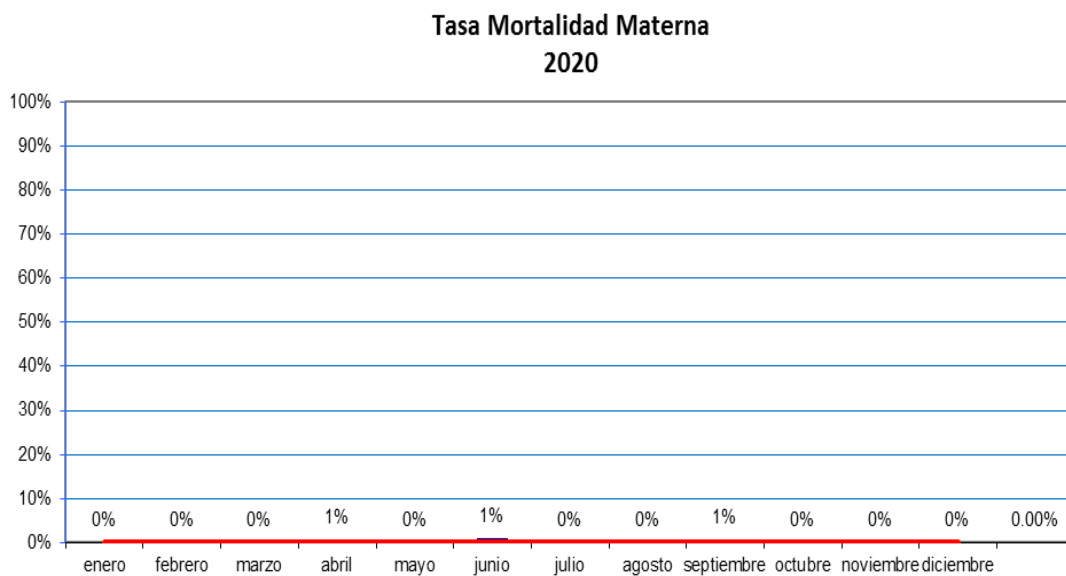
## g) Servicios Odontológicos

Gráfica 7.



Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

### h) Reducción de la Mortalidad Materna: Gráfica 8.

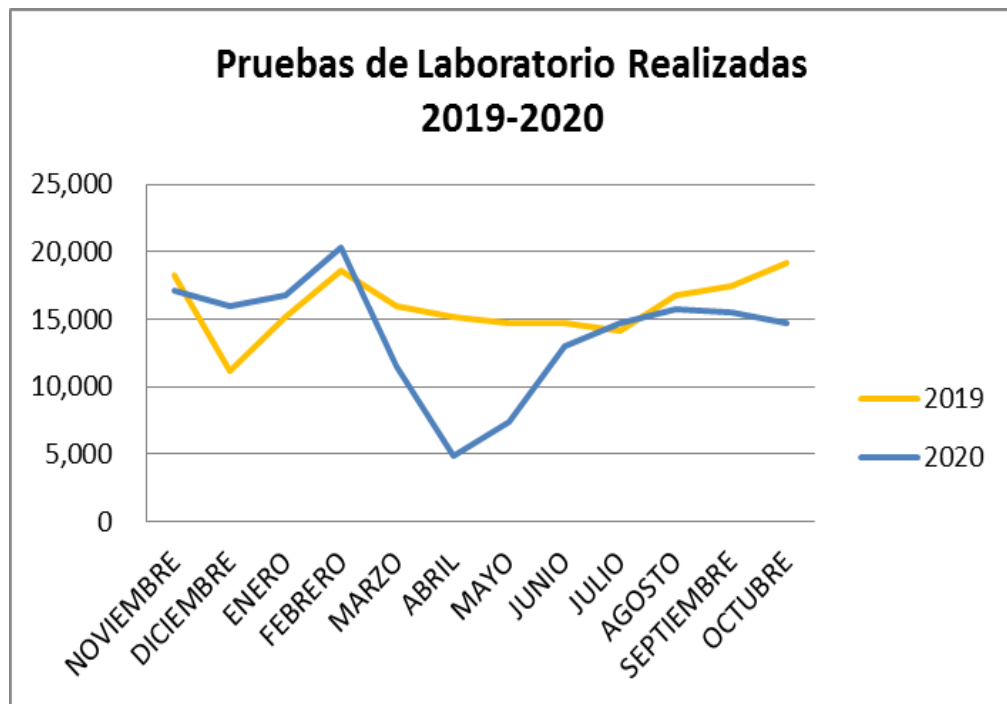


Fuente: Tablero de Mando 2020



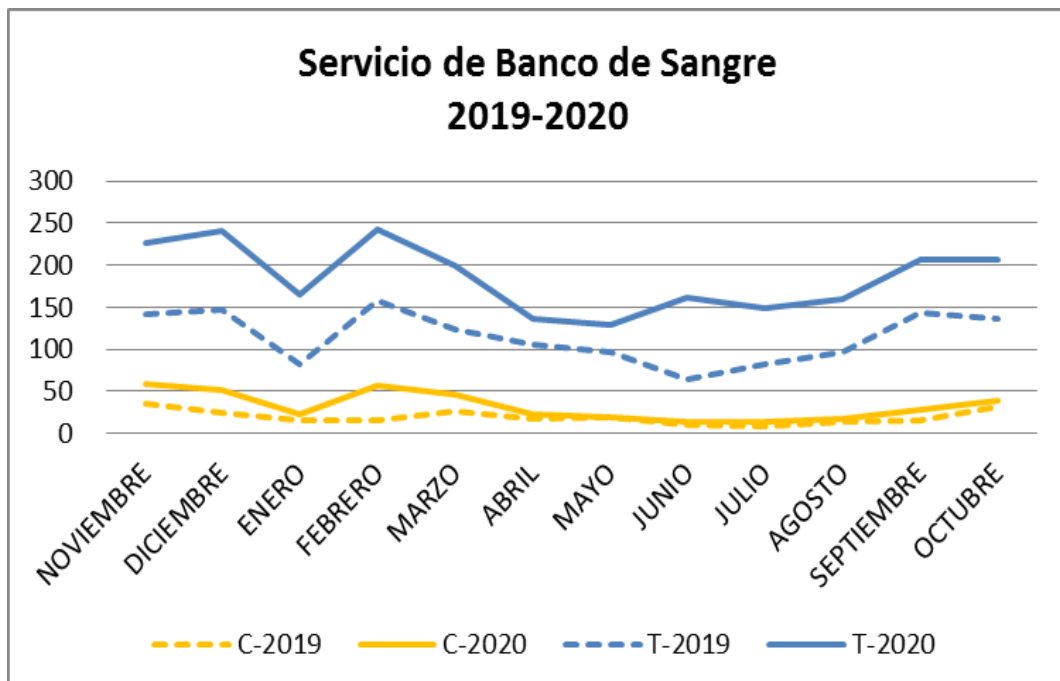
## i) Laboratorio y Banco De Sangre

Gráfica 9.

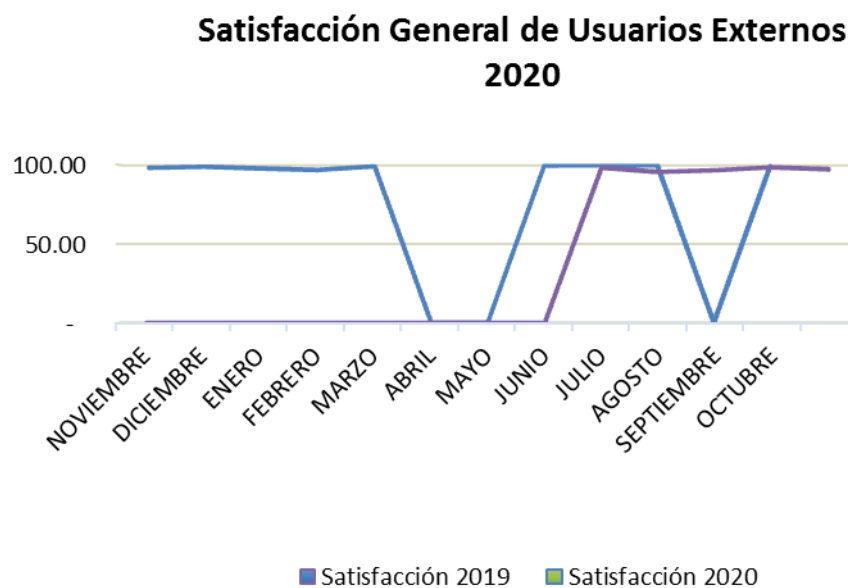


Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

Gráfica 10.



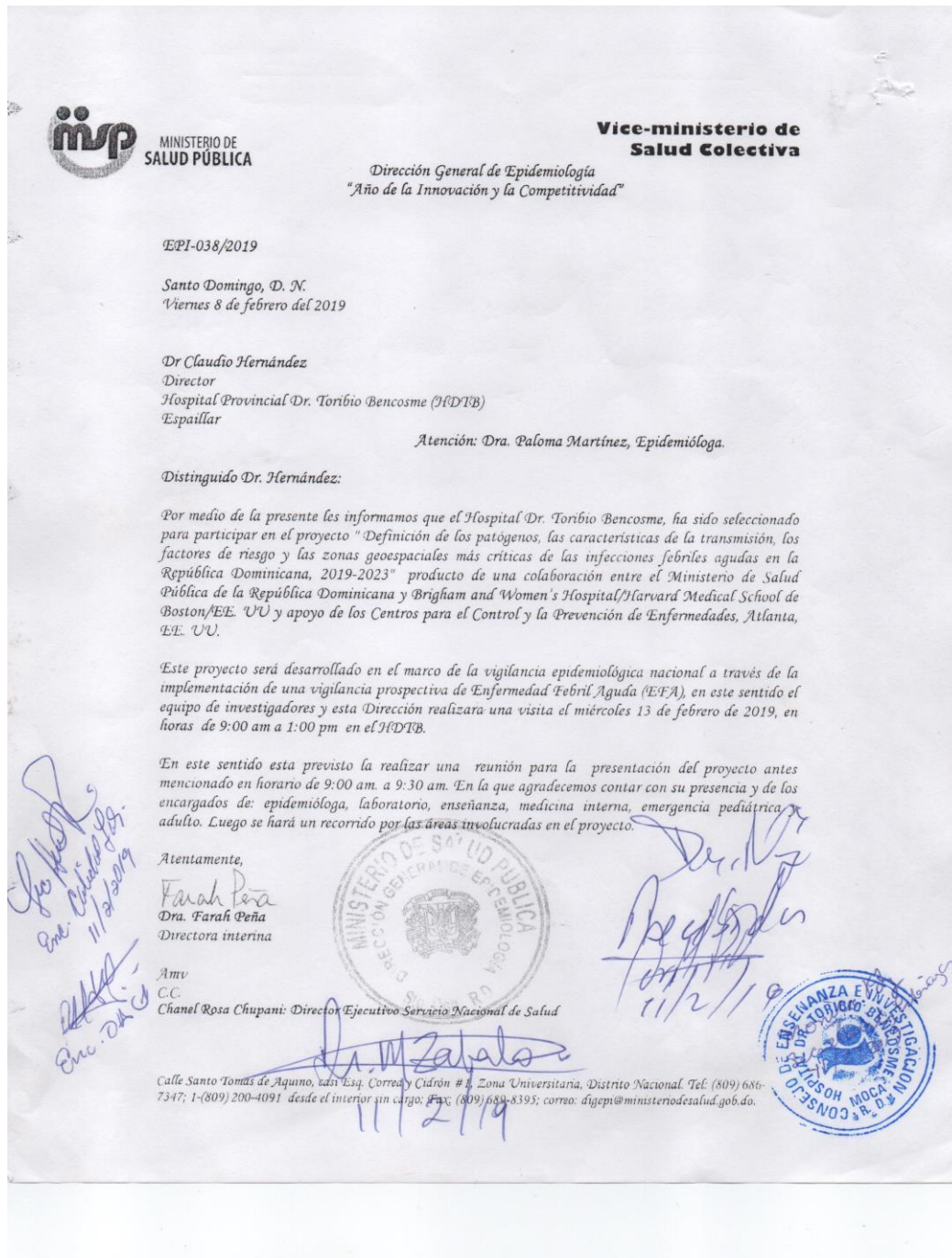
Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

**i. Perspectiva Operativa****c) Encuesta de satisfacción de usuarios****Gráfica 11.**

Fuente: Intranet SNS de estadísticas institucionales

## ii. Indicadores de Gestión

### b)- Firmas de acuerdos internacionales o proyectos



Proyecto Definición de los Patógenos, las características de la transmisión, los factores de riesgos y zonas geospaciales más críticas de las infecciones febriles agudas en la República Dominicana del 2019 al 2023

## V. Reconocimientos 2019- 2020



- Reconocimiento por parte del centro de Corrección y Rehabilitación de la Isleta. De la Procuraduría Regional de la República. Noviembre, 2019.



- Reconocimiento por parte los internos de las universidades UTES y UASD, Diciembre, 2019.

