



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Salud, creada en fecha 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15 es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud.

Niveles Organizativos y Funcionales

Estructuralmente está constituido por tres (3) niveles organizativos y funcionales, para cubrir las necesidades en términos de salud, de más de 10 millones de ciudadanos y ciudadanas con derecho a la salud.

1. Nivel Central, que tiene función de gestión de todos los servicios regionales de salud
2. Nivel Regional, estructurado por Nueve (9) Servicios Regionales de Salud (SRS) quienes a su vez se constituyen en los servicios de atención de carácter público.
3. Nivel Operativo, que tiene función de provisión de los servicios de salud a la población.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Funciones Principales

- Promover y coordinar el fortalecimiento y desarrollo de los Servicios Regionales de Salud
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos para los Servicios Regionales de Salud obtener la autonomía administrativa y financiera y proponer al Ministerio de Salud Pública su habilitación.
- Coordinar y asistir técnicamente a los Servicios Regionales de Salud en la formulación e implementación de sus planes de desarrollo y en su funcionamiento, enfatizando en la articulación de los diferentes niveles de complejidad de la atención y la cartera de servicios, con equidad, accesibilidad, efectividad y calidad en la provisión, en correspondencia con el marco legal vigente y las políticas y planes trazados por el Ministerio de Salud Pública para el sector salud.
- Establecer, en coordinación con las disposiciones dictadas por el Ministerio de Administración Pública y el marco legal vigente, el modelo de estructura organizacional y de funcionamiento para los Servicios Regionales de Salud; así como, los manuales e instrumentos operativos, técnicos, administrativos, de orden clínico y otros que se requieran, de común aplicación.
- Promover y supervisar la aplicación del modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud y sus manuales de operación, para una oferta de servicio de base poblacional, orientada a la demanda, con criterios de racionalidad e integridad en el manejo de los servicios, y los recursos, con base en el Plan Decenal de Salud, el Modelo de Atención y las prioridades que establezca el Ministerio de Salud Pública, en su accionar como máxima autoridad sanitaria nacional.
- Promover e impulsar el proceso de cambio, modernización y mejoramiento continuo de los prestadores públicos de servicios de salud que conforman los Servicios Regionales de Salud.
- Establecer criterios, normas e instrumentos complementarios para realizar y evaluar los procesos de negociación de todas las relaciones contractuales que se establezcan para el financiamiento de los prestadores de servicios de salud públicos (compra y venta de servicios) en correspondencia con los requerimientos que establezca el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en calidad de ente rector.
- Desarrollar y mantener los sistemas de información para la toma de decisiones conforme a los reglamentos y disposiciones que establezca el rector del sector salud.
- Establecer regulaciones complementarias para la supervisión y el apoyo al desarrollo de los Servicios Regionales de Salud y redes de servicios de atención y de diagnóstico y tratamiento, a la vez que defina los modelos de supervisión, monitoreo y evaluación del cumplimiento de estas regulaciones.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

- Asegurar que los Servicios Regionales de Salud mantengan actualizadas las necesidades de atención de salud de su población asignada, en estrecha coordinación y bajo las normativas definidas por el Ministerio de Salud Pública, en sus órganos centrales y desconcentrados, con miras a establecer estrategias operativas de intervención, en el marco del cumplimiento de los convenios de gestión.
- Impulsar y gestionar programas de gestión de calidad, equidad y acceso de los servicios de salud, y el desarrollo armónico y proporcional de los Servicio Regionales de Salud.

Misión

Impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la provisión de servicios de salud, a través de los Servicios Regionales organizados en Red, de acuerdo a los valores y principios del Modelo de Atención, para contribuir a la salud de las personas, familias y comunidades.

Visión

Ser reconocido por la sociedad como una institución altamente efectiva en la gestión de la provisión de servicios de salud en un ambiente de equidad, eficacia, eficiencia, calidad y transparencia.

Valores Institucionales

- **Equidad:** Creación de oportunidades en salud acordes a las necesidades de la población.
- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** Capacidad para realizar lo propuesto al menor costo en uso de recursos.
- **Calidad:** Capacidad para mantener un determinado estándar en la prestación de servicios.
- **Transparencia:** Administrar los recursos y procedimientos internos con apego a las normas éticas y de libre acceso a la información disponible para todos los actores.
- **Calidez:** Mantenimiento de un entorno laboral agradable, acogedor y familiar para todos los usuarios.
- **Responsabilidad social:** Contribuir al desarrollo sustentable y sostenible del medio ambiente, de la familia y de los segmentos vulnerables de la sociedad, sin comprometer los recursos de las futuras generaciones.



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

AREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2019-2020

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada:

Acción 1: Realización en Línea del proceso de requerimiento de la Pasantía Médica de Ley

Evidencias: Implementación de una plataforma de autoservicio para la gestión del requerimiento de la pasantía medica de ley evidencias de uso del servicio en línea por parte de los ciudadanos/clientes





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



Recuerda que solicitar tu **Pasantía Médica de Ley** ahora es más fácil.

VISITA NUESTRO PORTAL Y REGÍSTRATE.

WWW.SNS.GOB.DO



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

 **srsenrd** • [Follow](#)

 **srsenrd** ¿Necesitas realizar tu Pasantía Médica de Ley?
Visita nuestra página web y solicítala fácil y rápido. ➡ <https://sns.gob.do/servicios/pasantia-medica-ley/>

#SaludAvanza
#RepúblicaDigitalRD
#SNSRD #SRSEN
#PasantíasMédicasSNS

17w

♥ 💬 📌

Liked by [hospitalbajosdehaina](#) and others

JANUARY 30

Add a comment... [Post](#)



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

**SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





YENNI YHOCAIRA
HERED
● Online

Aplicaciones

Consultas

Reportes

Externas

Documentos

Modulo de Gestión de Pasantías Médicas

Menú principal

SNS - Pasantías Médicas	
Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley (vía Autoservicios)	➔
Designaciones de Pasantías Médicas de Ley	➔
Solicitudes Cartas de Finalización de Pasantías Médicas de Ley	➔
Registro de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley (vía Dpto. de Pasantías)	➔
Consulta de # de Expediente en MESCyT	➔
Configuración de Secuencias, Turnos y Plazas	➔



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Actividad

Chat

Equipos

Calendario

Llamadas

Archivos

...

Aplicaciones

Ayuda

Equipos

Sus equipos

- IG Indicadores Gubernamentales
- CC Comité de Calidad
- CP Prioridades Directivas 2020
- PS Levantamiento Nómina Interna Centr...
- ES Encuesta de Satisfacción Pasantía Mé...
- General
- ES Encuesta de Satisfacción a los Ciudad...
- MP Metas Presidenciales
- PI Plan Integración CAID
- BH Estructura Hospitales
- PI Plan de Integración RESIDE
- TC Team Calidad
- Teams - Servicio Nacional de Salud
- SS Gestores SISMAP Salud
- Comunicación CCG SNI
- Unirse a un equipo o crear uno

pasan

General Publicaciones Archivos Wiki Editar | Encuesta de s... +

Vista previa Tema Compartir Más

Forms

Preguntas

Respuestas 1287

Guardado

Encuesta de Satisfacción Pasantía Médica de Ley

1287
Respuestas

01:21
Tiempo medio para finalizar

Activo
Estado

Ideas

Ver resultados

Abrir en Excel

1. ¿Cómo fue la accesibilidad del sistema?

Más detalles

Muy buena	787
Buena	361
Regular	107
Mala	24
Muy mala	8

2. ¿Cómo fue la forma de utilizar y entender el sistema?

Más detalles



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Encuesta de satisfacción Pasantía Médica de Ley (1).xlsx - Excel											Table Tools		Gabriel Mateo			
File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help											Design		Tell me what you want to do		Share	
Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Sensitivity																
E1											Name					
	A	B	C	D	H	I	J	K	L	M	N					
1	ID	Start time	Completion time	Email	¿Cómo fue la accesibil	¿Cómo fue la forma de utiliz	¿Cómo considera el tie	¿Tuvo algún inconveni	Si su respuesta anterior es un "Sí", favor ir							
1084	1083	3/1/20 11:44:37	3/1/20 11:45:16		Muy buena	Buena	Muy bien	No								
1085	1084	3/1/20 18:55:09	3/1/20 18:55:54	anonymous	Buena	Buena	Muy bien	No								
1086	1085	3/2/20 10:52:27	3/2/20 10:53:38	anonymous	Buena	Muy buena	Bien	No								
1087	1086	3/2/20 10:52:19	3/2/20 10:53:38	anonymous	Buena	Muy buena	Bien	No								
1088	1087	3/2/20 11:53:02	3/2/20 11:54:45	anonymous	Muy buena	Muy buena	Regular	No								
1089	1088	3/2/20 17:43:49	3/2/20 17:44:14	anonymous	Buena	Buena	Bien	No								
1090	1089	3/2/20 19:12:09	3/2/20 19:13:58	anonymous	Muy mala	Mala	Mal	Si	No me permitía el entrar después de registrar mis datos.							
1091	1090	3/3/20 8:32:12	3/3/20 8:33:20	anonymous	Muy buena	Muy buena	Bien	No								
1092	1091	3/3/20 12:09:30	3/3/20 12:10:17	anonymous	Muy buena	Muy buena	Muy bien	Si	No salía el botón para enviar la solicitud							
1093	1092	3/3/20 12:12:55	3/3/20 12:13:25	anonymous	Buena	Buena	Muy bien	No								
1094	1093	3/3/20 20:15:04	3/3/20 20:16:41	anonymous	Muy buena	Buena	Muy bien	Si	el formato de envío de documentos que es en pdf							
1095	1094	3/3/20 22:36:43	3/3/20 22:37:49	anonymous	Mala	Regular	Regular	Si	No se quería enviar							
1096	1095	3/4/20 9:27:40	3/4/20 9:28:38	anonymous	Regular	Muy buena	Muy bien	Si	El número de expediente aparecía inexistente, al cabo de más de 10 intentos fue que pude acceder							
1097	1096	3/4/20 11:24:32	3/4/20 11:25:03	anonymous	Buena	Muy buena	Muy bien	No								
1098	1097	3/4/20 14:32:26	3/4/20 14:32:44	anonymous	Muy buena	Muy buena	Bien	No								
1099	1098	3/5/20 7:26:21	3/5/20 7:29:21	anonymous	Muy buena	Buena	Muy bien	No								
1100	1099	3/5/20 7:35:22	3/5/20 7:36:11	anonymous	Buena	Regular	Bien	No								
1101	1100	3/5/20 11:23:57	3/5/20 11:24:23	anonymous	Muy buena	Muy buena	Muy bien	No								
1102	1101	3/5/20 15:33:53	3/5/20 15:34:30	anonymous	Muy buena	Muy buena	Bien	No								
1103	1102	3/5/20 15:44:10	3/5/20 15:45:02	anonymous	Muy buena	Buena	Muy bien	No								
1104	1103	3/5/20 16:45:49	3/5/20 16:46:41	anonymous	Buena	Buena	Bien	Si	Me solicitaron una carta porque hubo un error en el sistema y seleccioné otra provincia por error							
1105	1104	3/5/20 18:18:26	3/5/20 18:18:48	anonymous	Regular	Buena	Bien	No								
1106	1105	3/5/20 18:57:13	3/5/20 18:59:08	anonymous	Regular	Muy buena	Muy bien	Si	La plataforma no aceptaba mi número de expediente desde mi dispositivo una iPad Pro el cual es mi dispositivo base para todas mis diligencias							
1107	1106	3/6/20 8:18:10	3/6/20 8:18:45	anonymous	Regular	Buena	Muy bien	No								
1108	1107	3/6/20 12:05:03	3/6/20 12:05:52	anonymous	Buena	Muy buena	Regular	No								
1109	1108	3/6/20 15:12:32	3/6/20 15:12:58	anonymous	Buena	Buena	Bien	No								
1110	1109	3/6/20 15:27:43	3/6/20 15:28:02	anonymous	Muy buena	Muy buena	Muy bien	No								



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

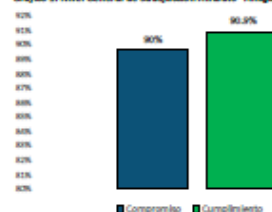
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



CUMPLIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO SERVICIO NACIONAL DE SALUD, NIVEL CENTRAL Abril 2020

Este reporte muestra el comportamiento de los atributos comprometidos en la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Servicio Nacional de Salud, Nivel Central, siendo la Pasenta Médica de Ley el servicio comprometido con los atributos: Amigabilidad de la Plataforma y Tiempo de Respuesta.

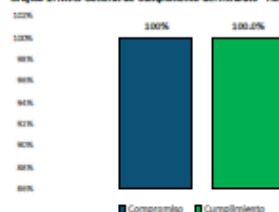
Gráfico 1: Nivel General de Satisfacción Atributo "Amigabilidad de la Plataforma"



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacientes Médicos de Ley, abril 2020.

Como se muestra en el gráfico 1, para el mes de abril, la satisfacción de la amigabilidad de la plataforma supera más del 90%, por lo que cumple con el compromiso asumido.

Gráfico 2: Nivel General de Cumplimiento del Atributo "Tiempo de Respuesta"



Fuente: Reporte de Selección de Solicitudes de Pacientes Médicos de Ley, abril 2020.

Según se evidencia en el gráfico 2, el mes de abril se ha cumplido al 100% el tiempo de respuesta, el cual establece un periodo no mayor a 3 días hábiles.

Tabla 1: Resultado Encuesta de Satisfacción, Atributo "Amigabilidad de la Plataforma" y Resultados Nivel de Cumplimiento Atributo "Tiempo de Respuesta", Abril 2020

Atributo	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	Compromiso	Cumplimiento
Amigabilidad Plataforma	0	0	2	50	50	102	90%	90.9%
	0%	0%	9%	45%	45%	100%		
Tiempo de Respuesta	0	0	0	2	8	10	100%	100.0%
	≥ 10 días	6 - 9 días	3 - 5 días	1 - 2 días	1 día			

Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacientes Médicos de Ley, abril 2020 y Reporte de Selección de Solicitudes de Pacientes Médicos de Ley.

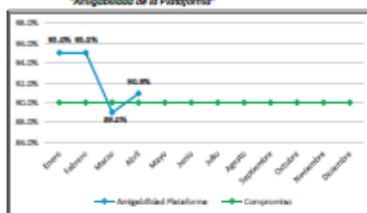
HISTORICO COMPORTAMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Tabla 2: Resultado mensual de Encuesta de Satisfacción, Atributo "Amigabilidad de la Plataforma" y "Tiempo de Respuesta", 2020

Mes	Compromiso	Amigabilidad Plataforma	Compromiso	Tiempo de Respuesta
Enero	90%	85.0%	100.0%	95.0%
Febrero	90%	85.0%	100.0%	95.0%
Marzo	90%	88.0%	100.0%	100.0%
Abril	90%	90.9%	100.0%	100.0%
Mayo	90%		100.0%	
Junio	90%		100.0%	
Julio	90%		100.0%	
Agosto	90%		100.0%	
Septiembre	90%		100.0%	
Octubre	90%		100.0%	
Noviembre	90%		100.0%	
Diciembre	90%		100.0%	

Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacientes Médicos de Ley y Reporte de Selección de Solicitudes de Pacientes Médicos de Ley, abril 2020.

Gráfico 3: Histórico Nivel de Satisfacción Atributo "Amigabilidad de la Plataforma"



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacientes Médicos de Ley y Reporte de Selección de Solicitudes de Pacientes Médicos de Ley, abril 2020.

Gráfico 4: Histórico Nivel de Satisfacción Atributo "Tiempo de Respuesta"



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pacientes Médicos de Ley y Reporte de Selección de Solicitudes de Pacientes Médicos de Ley, abril 2020.



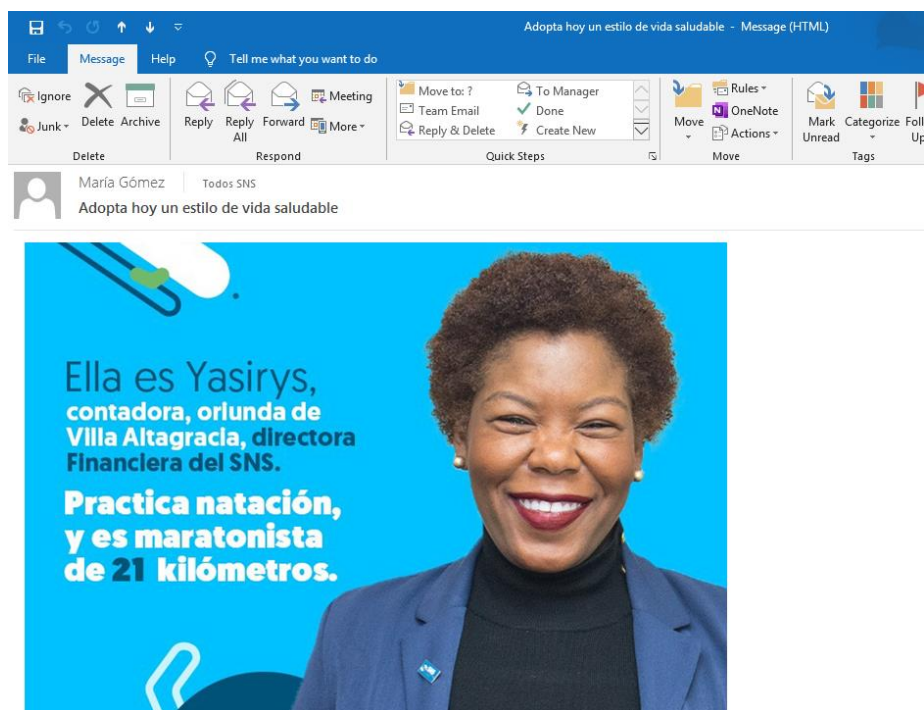
Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 3: Fomentar un estilo de vida saludable, con pautas de prevención de riesgos y accidentes

Evidencias: Campañas de Prevención de Riesgo.

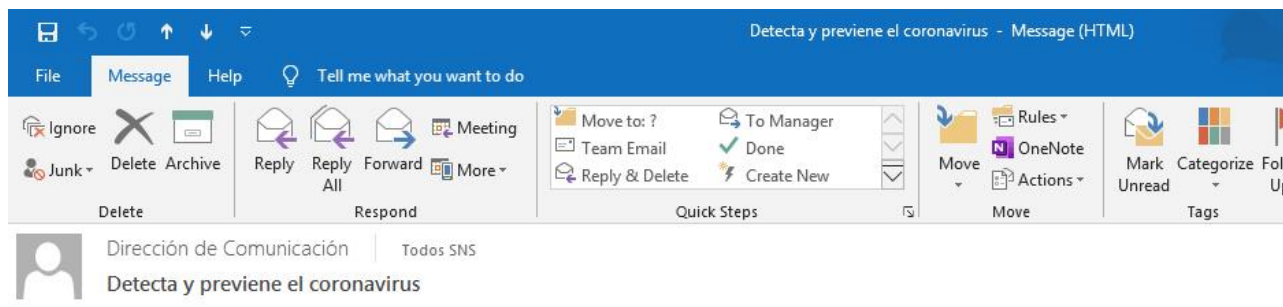




Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

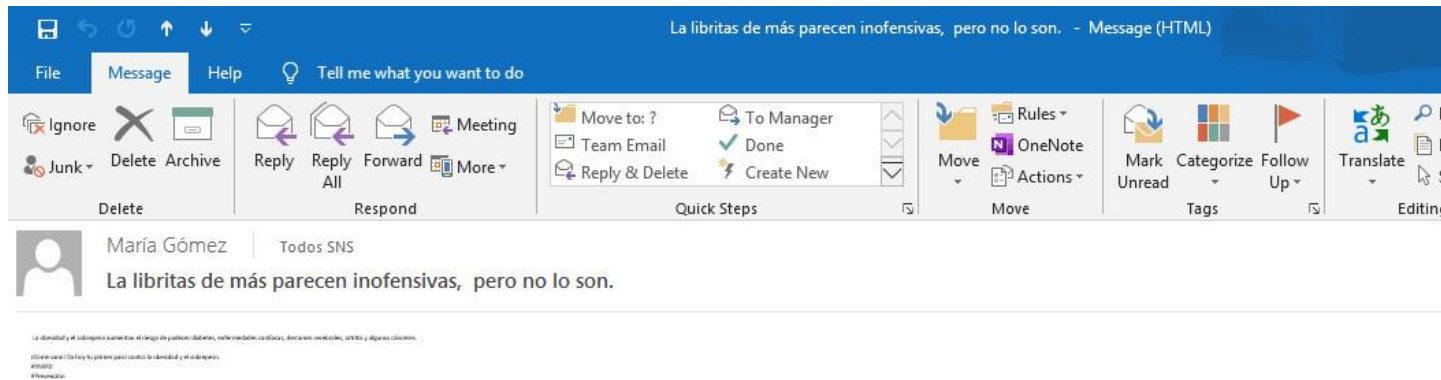




Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



Esas libritas de más
parecen inofensivas
PERO NO LO SON.





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 4: Crear e implementar un tablero de Gestión del Desempeño

Evidencias: Herramienta para la medición del Desempeño

	Prioridad Directiva	Indicadores	Responsable	Objetivo	Resultado	%	Indicador
DESARROLLO INSTITUCIONAL	Gestión Integral de Información	Implementación Oportuna Proyectos Institucionales	Planificación & Desarrollo	100	74	74%	
	Automatización Tecnológica	Implementación modelo de Calidad CAF	Planificación & Desarrollo	100	80	80%	
		Nivel de cumplimiento ITICGE	Tecnología	100	80	80%	
	Transparencia Institucional	Evaluación transparencia Gubernamental	OAI	100	83	83%	
		Lanzamiento Carta Ciudadano al Ciudadano	Planificación & Desarrollo	100	86	86%	
	Cultura de Servicios y Gestión de Usuarios	Cumplimiento en la Automatización Proceso Pasantías Médica y Postgrado	R.H.	100	84	84%	
		Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	R.H. y Planificación	100	84	84%	
	Gestión y Control de la Planificación Institucional	Cumplimiento de POA Institucional	Planificación & Desarrollo	100	84	84%	
		Nivel de cumplimiento Metas presidenciales	Planificación & Desarrollo	100	84	84%	
Fortalecimiento de la Veeduría y participación social	Ejecución Plan Responsabilidad Social	Comunicaciones	100	70	70%		
FORTALECIMIENTO CAPACIDADES	Gestionar y fortalecer el Talento Humano	Clima Laboral	R.H.	100	75	75%	
		Cumplimiento Documentación Manual Procedimientos SNS	Planificación & Desarrollo	100	95	95%	
		Cumplimiento en la Implementación Estructura MAP	Planificación & Desarrollo	100	49	49%	
USUARIOS EXTERNOS	Desarrollo y Gestión de la Red de Servicios	Porcentaje Referencia válida	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	70	70%	
		Porcentaje Contrareferencia efectiva	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	95	95%	
		Porcentaje Centros con mejor desempeño en Vigilancia Epidemiológica	Centros Hospitalarios y Primer Nivel de Atención	100	85	85%	
	Disminución de la Mortalidad Materna e Infantil	Porcentaje Control Prenatal oportuno (< 15 Semanas)	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	75	75%	
		Porcentaje Control Prenatal oportuno (> 4 Controles antes 32 Semana)	Asistencia a la Red de Servicios de Salud	100	86	86%	
	Calidad de la Atención Clínica	Adherencia a protocolos clínicos	Calidad de los Servicios	100			
	Cultura de Servicios y Gestión de Usuarios	Adherencia a protocolos de atención a usuarios	Calidad de los Servicios	100			
Cultura de Servicios y Gestión de Usuario	Encuesta Satisfacción de Usuarios Finales	Calidad de los Servicios	100	84	84%		
FINANZAS	Gestión y Control de la Planificación Institucional	Cumplimiento Normas Básicas Control Interno (NOBACI)	Finanzas	100	80	80%	
		Nivel de cumplimiento contrataciones públicas (Compras y Contrataciones)	Administrativo	100	80	80%	
		Días promedio de pagos a proveedores de servicios	Administrativo	100			
		Nivel de Cumplimiento Ejecución presupuestaria	Finanzas	100	80	80%	



Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Acción 5: Gestionar las señaléticas de la institución

Evidencias: Señaléticas colocadas en diferentes áreas de la institución





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF





Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

