



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO

Dirección o Departamento: Hospital General Dr. Vinicio Calventi, Departamento de Calidad institucional y Calidad en la Gestión.

Fecha	12/12/2025
-------	------------

TEMA OBJETIVO DEL INFORME

Informe de seguimiento a plan de mejora CAF año en curso (3.7.1.1.05)

DESARROLLO DEL INFORME

HALLAZGOS: El hospital Dr. Vinicio Calventi en el seguimiento y cumplimiento al plan de mejora CAF 2024-2025 concluimos con los siguientes hallazgos.

Tenemos 13 subcriterios a trabajar, de los cuales llevamos al plan de mejora 18 tareas a realizar, el cual refleja 100% del cumplimiento del plan en general, las cuales detallamos en el siguiente orden.

Hemos completado 18 actividades con 100% cumplimiento.

Mejoras

Hemos realizado varias reuniones con todo el personal y grupos de interés socializando nuestra Filosofía Institucional. Para 100% de cumplimiento.

Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio
1.1.4	Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Comunicaciones de la dirección para socializar la Misión, Visión y Valores con los empleados.	Fortalecer la filosofía institucional. Implementar mecanismos de Gestión del Cambio.	1-Asegurar comunicación fluida de nuestra misión, visión y valores, mediante comunicaciones a todos los departamentos. 2-socializar con todo el persona, principalmente el de nuevo ingreso.	01/06/2024

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Asegurar comunicación fluida de nuestra misión, visión y valores, mediante comunicaciones a todos los departamentos.	Comité de calidad					X

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

Nombre de la Actividad: Socialización de la Filosofía Institucional : Misión, visión y Valores.

Área Responsable: División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Fecha: 23 de julio 2024

Modalidad de la Reunión: Virtual ☐ Presencial ☒

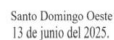
Hora: 9:00 a.m.

Lugar/Plataforma: Salón de Conferencia Dr. Adriano Reyes Paulino Hospital Dr. Vinicio Calventi

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solicitud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Benjamin R. Sostoa	F	00501315102	ENC	IMAGENES Medicas	Benjamin R. Sostoa	809-804-6071
Francisco Ramirez Pineda	M	225-002212-7	Excmo. D. V. C.	H.D.V.C	Francisco Ramirez	829-988-0242
Vandy Jara	F	04900698369	Enc. SAE	H.G.D.V.C	Vandy Jara	829-713-8982
Ingiris Garcia	F	05401162291	Enc. SAE	H.G.D.V.C	Ingiris Garcia	849-456-3278
Lynedy Rodriguez	F	402-2175644-4	Medico SAE	H.G.D.V.C	Lynedy Rodriguez	829-392-4998
Florencia Bortolotto	F	N/A	Coordinadora de Atención al Paciente	H.D.V.C	Florencia Bortolotto	849-627-2625
Santiago Rodriguez	M	681-1765527-4	Med. Especialista	H.D.V.C	Santiago Rodriguez	829-571-3930
Jose O. Celis	M	661-0871410-1	Director	H.D.V.C	Jose O. Celis	809-543-5237
Maribelanki Jimenez	F	001-09172585	Enc. SAE	H.D.V.C	Maribelanki Jimenez	809-805-6024
Carla Jean Cruz	F	016-00024048	Enc. SAE	H.D.V.C	Carla Jean Cruz	849-312-2791
Yolanda Alexandra B. B. B.	F	001-0537046-4	Enc. SAE	H.D.V.C	Yolanda Alexandra B. B. B.	809-967-5791
Dr. Haroldo B. B. B.	F	001-1157511-1	Enc. SAE	H.D.V.C	Dr. Haroldo B. B. B.	829-660-1262
Immaculada Alvarez	F	001-01170551	Enc. SAE	H.D.V.C	Immaculada Alvarez	809-809-5259
Angie M. Valdes	F	001-125085-8	Enc. SAE	H.D.V.C	Angie M. Valdes	809-707-3412
Andrés Romero	F	402-2092558-0	Enc. SAE	H.D.V.C	Andrés Romero	809-605-3474



GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



A :	A Todo el Personal Administrativo, Áreas Médicas
De :	Dr. José Alfredo Alfaro Pla. Director General.
Via :	Dra. Ynnaculada Valerio Encargada de la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Asunto :	Misión. Visión. Valor Institucional.

Después de un cordial y afectuoso saludo, les exhortamos a vivir el firme propósito de nuestra Misión, siendo ella el pilar fundamental y la razón de ser de nuestra institución; retomando que somos una institución comprometida a brindar servicios médicos y académicos con los más altos estándares de calidad, para mejorar la condición de salud de nuestros usuarios, contando con personal competente, procesos efectivos e innovadores, y tecnología avanzada.¹⁹

Nuestra visión nos inspira a generar esfuerzos significativos, a fin de hacer realidad los cambios de los que deseamos ser parte; de ser una institución líder en la prestación de servicios médicos y académicos de excelencia, que contribuye al desarrollo del sistema de salud dominicano, y constituye la primera elección de sus usuarios.



Lista de Participación para Actividades
DGC-FO-001 Versión: 06
Fecha de aprobación: 27/04/2025

Nombre de la Actividad:	Socialización de Nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales
--------------------------------	---

Área Responsable: División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Fecha: 13/5/2025

Modalidad de la Reunión: Virtual ☐ Presencial ☒

Hora: 09:30 a.m.

Lugar/Plataforma: Hospital Dr. Vinicio Calventi

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

Mejora

Nuestro director en su pleno liderazgo autorizo a 3 colaboradores asignaciones especiales ya que estos cuentan con su plena confianza.

1,3.5	Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas	Cartas del director empoderando al personal asignaciones especiales.	Fortalecer la cultura de valores. Implementar mecanismos de Gestion del Cambio.	1-Asegurar comunicacion fluida, mediante el empoderamiento de los empleados a cultivar sus competencias y obtener la confianza para delegacion de autoridad y responsabilidades 2-Cartas de la direccion delegando o autorizando empleados asignaciones	01/06/2024
-------	--	--	--	--	------------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Cartas de la direccion delegando o autorizando empleados asignaciones especiales.	Comité de calidad					X

HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI

Santo Domingo Oeste
02 de julio del 2024.

A : Dra. Maria Argentina Vargas
Encargada de la División de Calidad Institucional.

De : Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.

Asunto : Delegación Autorización de Asignación Especial.

Cordialmente después de un afectuoso saludo, le autorizamos a que todos los departamentos entreguen todas las informaciones requeridas, por ella para la realización de todos los manuales de bioseguridad institucional.

Esperando su acostumbrada colaboración y apoyo, para el buen funcionamiento de todo este centro de salud. Sin más por el momento.

Se despide,

Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.

JAAP/eg.
C/ Hato Nuevo # 43, Los Alcarrizos, Santo Domingo, R.D. Tel 809-616-3965.
Info@hospitalcalventi.gob.do- RNC. 43004319

HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI

Santo Domingo Oeste
04 de junio del 2024.

A : Dra. Ynmaculada Valerio
Encargada de la División de Calidad Institucional.

De : Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.

Asunto : Delegación Autorización de Asignación Especial.

Cordialmente después de un afectuoso saludo, nos dirigimos a usted, por este medio autorizándole para el seguimiento de las evidencias requeridas por el Ministerio Administración Pública. (MAP), Servicio Nacional de Salud (SNS) para el Sismap Salud y ranking Hospitalario.

Esperando su acostumbrada colaboración y apoyo, para el buen funcionamiento de todo este centro de salud. Sin más por el momento.

Se despide,

Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



Santo Domingo Oeste
07 de julio del 2024.

A : Dra. Ynnaculada Valerio
Encargada de la División de Calidad Institucional.

De : Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.

Asunto : Delegación Autorización de Asignación Especial.

Cordialmente después de un afectuoso saludo, nos dirigimos a usted, por este medio autorizamos a estar en representación de la dirección del hospital **Dr. Vinicio Calventi**, a la juramentación del comité de ética gubernamental en el 2do. Congreso de las comisiones de calidad, en desde el 31 de octubre al 02 de noviembre del corriente año.

Esperando su acostumbrada colaboración y apoyo, para el buen funcionamiento de todo este centro de salud. Sin más por el momento.

Se despide,

Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.



Santo Domingo Oeste
13 de junio del 2025.

A : Dra. Ynnaculada Valerio
Encargada de la División de Calidad Institucional.

De : Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.

Asunto : Delegación Autorización de Asignación Especial.

Cordialmente después de un afectuoso saludo, nos dirigimos a usted, por este medio autorizándole para el seguimiento de las evidencias requeridas por el **Ministerio Administración Pública (MAP), Servicio Nacional de Salud (SNS)** para el Sismap Salud y ranking Hospitalario.

Esperando su acostumbrada colaboración y apoyo, para el buen funcionamiento de todo este centro de salud. Sin más por el momento.



JAAPieg.

C/ Hato Nuevo # 43, Los Alcarrizos, Santo Domingo, R.D. Tel 809-616-3965.



Santo Domingo Oeste
14 de enero del 2025.

A : Dra. María Argentina Vargas
Encargada de la División de Calidad Institucional.

De : Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.

Asunto : Delegación Autorización de Asignación Especial.

Cordialmente después de un afectuoso saludo, le autorizamos a que todos los departamentos entreguen todas las informaciones requeridas por Dra. María Argentina Vargas, para la realización del manual de Punción Lumbar.

Esperando su acostumbrada colaboración y apoyo, para el buen funcionamiento de todo este centro de salud. Sin más por el momento.

Se despide,

Dr. José Alfredo Alfaro Pla.
Director General.



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos

Documento No: INAP-FAC-001
Fecha de emisión: 17/1/2019
Fecha de revisión: 8/1/2014
Versión: 6

Institución: HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI

Ministerio al que pertenece: SERVICIO REGIONAL METROPOLITANO

Provincia: SANTO DOMINGO OESTE Municipio: LOS ALCARRIZOS

Sector: ☒ Gestión Pública ☐ Municipal ☒ Salud

Cuenta con aulas para la capacitación? ☐ SI ☒ No

Fecha: ENERO-DICIEMBRE 2024

No.	Departamento requerente	Tipo de programa	Programa de Capacitación	Modalidad	Competencia a desarrollar	Cantidad de participantes sexo Femenino	Cantidad de participantes sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Cuántos pertenecen a carrera administrativa?	Grupo ocupacional al que pertenece	Mes de Ejecución	Proveedor: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	Aporte entidad	Aporte total del programa
1	Todas las áreas	CURSO	Inducción a la Administración Pública Nivel I	PRESENCIAL	Otros	10	5	15	0	Grupos I,II,III,IV	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
2	Todas las áreas	CURSO	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	PRESENCIAL	Otros	12	3	15	0	Grupos I,II,III,IV	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
3	Todas las áreas	CURSO	Violencia de Género	PRESENCIAL	Eficiencia para la Calidad	15	5	20	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	2,268	\$45,360.00
4	Todas las áreas	CURSO	Orografía y Redacción	PRESENCIAL	Colaboración	10	5	15	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
5	Todas las áreas	CURSO	Trabajo en Equipo	PRESENCIAL	Visión Estratégica	15	5	20	1	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
6	Todas las áreas	CURSO	Supervisión Efectiva	PRESENCIAL	Otros	15	5	20	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
7	Servicios generales	CURSO	Otros/específicos	PRESENCIAL	Comunicación	1	10	11	0	Grupos I,II,III	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
8	Todas las áreas	CURSO	Comunicación Efectiva	PRESENCIAL	Comunicación	18	7	25	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
9	Administrativa	CURSO	Cartilla Telefónica	PRESENCIAL	Otros	10	5	15	0	Grupos I,II,III,IV	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
10	Administrativa	CURSO	Otros/específicos	PRESENCIAL	Comunicación	15	5	20	0	Grupos I,II,III,IV	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
11	Todas las áreas	CURSO	Habilidades de Liderazgo	PRESENCIAL	Liderar con el Ejemplo	15	5	20	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
12	Todas las áreas	CURSO	Habilidades De Liderazgo	PRESENCIAL	Integridad/Respeto	20	5	25	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
13	Todas las áreas	CURSO	Gestión y Resolución De Conflictos	PRESENCIAL	Otros	30	10	40	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
14	Todas las áreas	CURSO	Inteligencia Emocional	PRESENCIAL	Otros	20	5	25	0	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	0	\$5,000.00
15	Recursos humanos	CURSO	Diplomado Comportamiento Organizacional	PRESENCIAL	Otros	25	15	40	2	Grupos III,IV,V	JUNIO	INAP	6,804.00	\$272,160.00
16	Todas las áreas	CURSO	Redacción Y Presentación De Informes Técnicos	PRESENCIAL	Otros	25	15	40	1	Grupos I,II,III,IV,V	JUNIO	INAP	1,880.00	\$75,600.00
17	Archivo y correspondencia	CURSO		PRESENCIAL		10	10	20	0	Grupos I,II,III	JUNIO	INAP	1134	\$22,680.00
													Total:	\$480,800.00



Luz María de la Rosa A.
Firmado por



Licda. Bibiana Bueso
Revisado por responsable de Recursos Humanos

[Firma]
Aprobado por

Seguimiento al plan de capacitación

Detallamos por medio de este reporte el seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones en las fechas programadas.

Acción Formativa Fecha Facilitador (a) Objetivo

Habilidades de Liderazgo

07/05/2025 Licda. Lucia Rodríguez (INFOTEP). Desarrollar en los participantes las capacidades necesarias para liderar equipos de manera efectiva y lograr resultados

Comunicación Efectiva

25/02/2025 Lic. Osvaldo Figuereo (INFOTEP) Mejorar la capacidad de las personas para comunicarse de forma clara, asertiva y efectiva en diversos contextos, tanto personales como profesionales

Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio

15/4/25 Lic. Osvaldo Figuereo (INFOTEP)

Gestión y Resolución de Conflicto 22/10/2025 Lic. Leonardo Arturo Liriano Liriano

Formulario Informe

 GC-FO-002 Versión: 01
 Fecha de aprobación: 25/06/201

(INFOTEP) El objetivo de una capacitación en gestión y resolución de conflictos es dotar a las personas de habilidades para identificar, analizar y manejar desacuerdos de manera profesional y constructiva

Inteligencia Emocional 28/10/2025 Lic. Leonardo Arturo Liriano Liriano

(INFOTEP) El objetivo de la capacitación en inteligencia emocional es desarrollar habilidades para identificar, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, mejorando así el desempeño personal y profesional, la toma de decisiones, y las relaciones interpersonales

Manejo Efectivo del Tiempo 31/10/2025 Licda. Amarilis Aracena Hernández

(INFOTEP) El objetivo de una capacitación en manejo efectivo del tiempo es proporcionar herramientas y técnicas para mejorar la productividad y la eficiencia, ayudando a los participantes a organizar sus actividades, priorizar tareas, eliminar distracciones y lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal



Informe Trimestral de Ejecución Plan de Capacitación
 Fecha: Abril-Junio 2024
 Trimestre Correspondiente: 2do trimestre

Numeración: INAP-FAC-003
 Tipo: Formulario
 Versión: 2
 Vigente: 4/10/2022

Institución: HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI

Fecha	Capacitación Programada	Area Requerida	Conocimiento/ Competencias a Desarrollar o Fortalecer	Capacitación Ejecutada	Cantidad de Participantes Sexo Femenino	Cantidad de Participantes Sexo Masculino	Cantidad Total de Participantes	Costo Unitario	Costo total del Programa
2/5/2024	Lucha para la Inclusión en el Sector Salud (Proyecto LISS)	Todos los Departamentos	Apoyar el empoderamiento de mujeres con discapacidad y jóvenes (F y M) en las provincias objetivo para reducir los factores de riesgo de transmisión del VIH, incluidas las infecciones de transmisión sexual (ITS) y la violencia de género	Lucha para la Inclusión en el Sector Salud (Proyecto LISS)	22	0	22	RD\$ 0.00	RD\$ 0.00
6/5/2024	Lucha para la Inclusión en el Sector Salud (Proyecto LISS)	Todos los Departamentos	Apoyar el empoderamiento de mujeres con discapacidad y jóvenes (F y M) en las provincias objetivo para reducir los factores de riesgo de transmisión del VIH, incluidas las infecciones de transmisión sexual (ITS) y la violencia de género	Lucha para la Inclusión en el Sector Salud (Proyecto LISS)	9	7	30	RD\$ 0.00	RD\$ 0.00
7/3/2024	Taller Preserva "Cultura Financiera para el Bienestar Sostenible".	Area Medica y Administrativa	El programa Preserva promueve una cultura de ahorro para el bienestar económico sostenible. Este brinda la oportunidad de inserción y/o reinserción financiera, a través de sus talleres de educación y del acceso a productos bancarios de bajo costo, que fomentan el ahorro y el buen crédito.	Taller Preserva "Cultura Financiera para el Bienestar Sostenible".	36	5	41	RD\$ 0.00	RD\$ 0.00
8/6/2024 9/6/2024	Taller Soporte Vital Avanzado Pediátrico	Pediatría	Educación Continua	Taller Soporte Vital Avanzado Pediátrico	15	3	18	RD\$ 0.00	RD\$ 0.00
24/6/2024	Humanización de los Servicios de Salud	Area Administrativa	Sensibilizar al personal de salud, con la finalidad de que nuestros usuarios reciban un trato empático con calidez y calidad.	Humanización de los Servicios de Salud	26	3	29	RD\$ 0.00	RD\$ 0.00


Licda. Bibiana Bueno Delgado
 Encargada de Recursos Humanos.



Mejora

Hemos realizado benchmarking con instituciones homologas y hemos recibido en nuestras instalaciones instituciones que han solicitado ver nuestros procesos e intercambio de buenas prácticas y a la vez hemos visitado otras instituciones. 100% cumplimiento.

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

2.4.2	Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Planificar benchmarking/benchlearning (cronograma)	Promover la buenas practicas entre organizaciones	1-Cronograma benchmarking/benchlearning. 2-Realizar cartas a centros homologos de solicitudes de Benchmarking o recepcion de solicitud de otros centros. 2-Visitas a otros centros de salud.	01/06/202
-------	--	--	---	--	-----------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Cronograma benchmarking/benchlearning.	Enseñanza	X				

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO (s/ objetivo)
		0%	25%	50%	75%	100%	
Realizar cartas a centros homologos de solicitudes de Benchmarking o recepcion de solicitud de otros centros. Visitas a otros centros de salud	Enseñanzas y RRHH					X	Realizado

Seguimiento a Benchmarking y Benchlearning realizados en 2024



Representante de UNICEF RD y Comitiva del Gobierno Británico Visitan Director...

MARTES, 05 MARZO 2024

El representante del Fondo de las Naciones
Unidas para la Infancia (UNICEF), Carlos...



Hospitales Ney Arias Lora y Vinicio Calventi realizan Benchmarking de Buenas...

JUEVES, 14 MARZO 2024

SANTO DOMINGO.- El Hospital

Universitario Docente Traumatológico Dr....

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



Británico Visitan Director...

MARTES, 05 MARZO 2024

El representante del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Carlos...



para la Calidad de Atenció...

MARTES, 30 ENERO 2024

Con el objetivo de evaluar la calidad de la atención a los usuarios, el director del...



El Hospital Vinicio Calventi inauguró hoy una nueva área para realizar estudio...

MARTES, 09 ENERO 2024

El doctor José Alfaro destacó la importancia de este servicio para los...



UNIREMHOS y Hospital calventi unen esfuerzos para formación en...

VIERNES, 22 DICIEMBRE 2023

Los distinguidos representantes de la Universidad UNIREMHOS, liderados por la...

2025



Santo Domingo, R.D.
06 de marzo de 2025

A la : Dra. Carmen Nuria Mateo Andújar
Directora del Hospital de Engombe

Asunto: Solicitud de benchmarking

Cortésmente, luego de un afectuoso saludo, me dirijo a usted, para que interponga sus buenos y valiosos oficio a fin de solicitarles para el viernes 07 del presente mes, un benchmarking, para el departamento de estadística, los colaboradores a participar son:

1. Vianca Soto Polanco
2. Charlenys Frias Duran

Esperando que nuestra solicitud sea acogida por usted, Se despide muy respetuosamente, con sentimientos y estima.

Dr. José Alfredo Alfaro Pla
Director del Hospital Dr. Vinicio Calventi



La Unión, Los Alcarrizos, Santo Domingo Oeste R.D. Tel.: 809-616-3965
direccion@hospitalcalventi.gob.do RNC: 430043419



Hospital Vinicio Calventi realiza actividad con estudiantes en prevención...

MIÉRCOLES, 08 OCTUBRE 2025

Los Alcarrizos.....El hospital Dr. Vinicio Calventi, celebró el este viernes en la...

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

"Avanzamos para ti"

09 de abril del 2024
Santo Domingo, R. D.

Señor
José A. Alfaro
Director
Hospital Dr. Vinicio Calventi
Su despacho.-

Distinguido Sr. Alfaro:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-I-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Vinicio Calventi, correspondiente al periodo mayo 2023 - abril 2024.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un 96%. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,
Sheyla Castillo
Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos

SC/DARCS
DARCS-24-0191
Anexo:
1.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"AVANZAMOS PARA TI"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 102-2024, que aprueba la Renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital General Dr. Vinicio Calventi.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-I-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que, en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 102-2024, que aprueba la Renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital General Dr. Vinicio Calventi.

Página 1 de 3

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- Portal Institucional: www.hospitalcalventi.gob.do
- Portal de transparencia: <https://hospitalcalventi.gob.do/transparencia/>
- Correo electrónico: info@hospitalcalventi.gob.do
- Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm
- Centro de Recepción: (809) 616-3964
- Oficina de Acceso a la Información Pública: (809) 616-3964 ext.: 2272 Correo electrónico: transparencia@hospitalcalventi.gob.do
- Redes Sociales: @hcalventird

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido los siguientes canales:

- Buzón de quejas y sugerencias: estos buzones están instalados en un lugar visible en las instalaciones del hospital (10 días laborables para responderlas).
- Sistema 3-1-1: a través de la línea 311 y portal web www.311.gob.do (15 días laborables).
- Atención al usuario: personal encargado de recibir los casos y asignarlos a los departamentos correspondientes.
- Redes Sociales: @hcalventird

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital Dr. Vinicio Calventi, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Calle Mato Nuevo # 43, frente a la calle Napoleón Bonaparte, Los Alcarrizos, Santo Domingo, R.D.

(809) 616-3965
info@hospitalcalventi.gob.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la carta compromiso es el departamento de Gestión de la Calidad, ubicado en el segundo nivel del edificio hospitalario del hospital.

(809) 616-3965
calidad@hospitalcalventi.gob.do

8:00 a. m. a 4:00 p. m.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2024 - Mayo 2026
Segunda versión

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

DATOS IDENTIFICATIVOS

HOSPITAL GENERAL DR. VINICIO CALVENTI
Es un hospital público descentralizado y de autogestión, inaugurado el 15 de julio 2007. Este hospital es dirigido bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y la humanización de los servicios para beneficio de los Usuarios. Asimismo, acceso total e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

MISIÓN

Brindar servicios médicos y académicos con los más altos estándares de calidad, para mejorar la condición de salud de nuestros usuarios, con una atención personalizada, competente, procesos efectivos y proveedores de servicios avanzados.

VISIÓN

Ser una institución líder en la prestación de servicios médicos y académicos de excelencia, que contribuya al desarrollo del sistema de salud dominicano, y constituye la primera elección de sus usuarios.

NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana, Art. 65 del derecho a la salud, como derecho económico y social.
- Ley de la Estrategia Nacional de Salud No. 01-12 y su Reglamento de aplicación aprobado mediante el Decreto No 158-14.
- Ley General de Salud No. 42-01.
- Ley de Seguridad Social No. 87-01.
- Ley que crea el Servicio Nacional de Salud No. 123-15.
- Ley 166-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIIP).

INCLUSIÓN

LA LEY GENERAL DE SALUD es su artículo 28, literal a, establece en relación a la salud a todas las personas se le debe respetar su personalidad, dignidad humana e intimidad, y a no ser discriminada por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, por lo que en este hospital damos fiel cumplimiento al mandato legal. Además, contamos con áreas completamente señalizadas, parques, rampas, ascensores y barras de apoyo para mejor movilización de los usuarios.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Entregamos atenciones centradas en nuestros usuarios, brindando un trato digno, personalizado y empático con sus necesidades, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia, siendo la calidad y la calidad nuestro norte.

Fiabilidad: Nos comprometemos a brindar un servicio digno de confianza, garantizamos una atención segura y de calidad en la atención a los usuarios.

Profesionalidad: Características de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

Tiempo de disponibilidad: Mantenemos la habilidad y el cuidado de brindar un servicio oportuno. Asegurando un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de calidad	Estándar	Indicadores
Emergencias	Amabilidad		% de satisfacción de los usuarios en relación a la amabilidad, fiabilidad y profesionalidad recibidos en el área de servicio (encuesta aplicada trimestralmente).
Hospitalización	Fiabilidad	85%	
Consulta Externa	Profesionalidad		
Estudios de imágenes	Tiempo de disponibilidad	3 días laborales	Cantidad de días transcurridos desde la realización del estudio hasta la disponibilidad del mismo.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Entregar información completa, oportuna y fidedigna del motivo de su consulta o dolencia que le aqueja.
- Dirigirse con respeto a todas las personas que se encuentran en el interior de los ambientes de los establecimientos sean pacientes o personal de la salud.
- Respetar las normas del establecimiento de salud y de cuidar y hacer buen uso de las instalaciones del centro de salud.
- Cumplir con las indicaciones para la prevención, tratamiento y recuperación brindada por el personal de salud.
- Afiliarse al SIS, conocer los beneficios y cobertura que brinda siempre y cuando la evaluación socioeconómica se lo determine.
- Identificarse plenamente como usuarios de los servicios de salud para una mejor atención a través de su DNI, tarjetas de citas, contrato de afiliación, carnet de control de crecimiento y desarrollo control perinatal.
- El adulto mayor, las gestantes, las personas con diversidad funcional y los niños en brazos tienen derecho a la atención preferencial.

Mejora

Renovar licencia de habilitación del establecimiento, ya depositamos toda la documentación requerida, como evidencia anexo recibo y fuimos supervisados por habilitación. 100% de cumplimiento. Estamos a la espera de la expedición del certificado.

5.1.7	Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	Renovar licencia de habilitacion	Mejorar la gestion de Calidad	1- Involucrar a todo el personal 2- Solicitar la renovacion de la habilitacion en ventanilla unica del ministerio de salud publica	01/06/2021
-------	--	----------------------------------	-------------------------------	---	------------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Solicitar la renovacion de la habilitacion en ventanilla unica del ministerio de salud publica	Calidad en la gestion					X



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

Seguimiento a Expediente con
Carencias en la Documentación
DHSES-FO-005 – Versión: 05
Fecha entrada en vigencia: 12/10/2022

+

Plazo Otorgado para corregir debilidad/es:	15 días calendario	Fecha	19/12/2023
Establecimiento	HOPITAL GENERAL DOCTOR VINICIO CALVENTI	AO	1113
Propietario	FRANCISCO JOSE PICHARDO PANTALEON		
Ubicación completa (calle, municipio y provincia)	CARRETERA HATO NUEVO NO. 43, LA UNION LOS ALCARRIZOS, SANTO DOMINGO OESTE.		
Correo Electrónico	DIRECCIONCALVENTI@SNS.GOB.DO / LVALENZUELA@SNS.GOB.DO		
Teléfono	809-616-3965/849-635-2121		
Nuestro Marco Legal	• Ley General de Salud No. 42-01 • Reglamento de Habilitación No. 1138-03		
Artículo 19 Reglamento No. 1138-03	El representante legal del establecimiento y servicio que solicite la Habilitación para su funcionamiento, enviará una comunicación escrita a la instancia del Ministerio de Salud Pública facultada para examinar su solicitud. Esta solicitud contendrá las informaciones y/o documentos que demuestren el cumplimiento de las Condiciones Mínimas contenidas en el Reglamento General y las condiciones establecidas en las Normas Particulares. Párrafo I: Si una vez examinada la solicitud y la documentación que la acompaña, se observase que el establecimiento o servicio no reúne los requisitos exigidos, se requerirá al interesado para que en el plazo dado deposite los documentos, o presente las evidencias faltantes, con indicación de que, si así no lo hiciera al cumplirse este plazo, se le tendrá por desistido de su petición, archivándose sin más trámite en caso de que no hubiere solicitud y aprobación de prórroga. Párrafo II: Si transcurrido este nuevo plazo el solicitante no presentare los documentos y evidencias requeridos, la solicitud se considerará definitivamente negada.		

Distinguido señor:

Después de un cordial saludo, hacemos de su conocimiento que, posterior a la revisión que nuestros técnicos han realizado al expediente que depositara en procura de la Habilitación de su establecimiento, han sido contactadas las siguientes debilidades:

No.	Tipo de Documento	Observación
6.	Copia de los Documentos del RR. HH. en Salud, en el siguiente orden: a) Cédula de Identidad b) Título de Grado (visibles el No. de Registro y Folio) c) Ejecutur d) Título de la Especialidad cuando aplique (todos los datos visibles)	POR FAVOR ENVIAR LOS SIGUIENTES AVALS MEDICOS DE LOS SIGUIENTES DRES Y PERSONAL DE SALUD: 1. ANA VALERIO: CARTA DEL COLEGIO MEDICO DOMINICANO



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

Mejora

Hemos realizado el taller de humanización en las áreas requeridas dando cumplimiento al cronograma de capacitación del trimestre y lo propuesto en nuestro plan de mejora CAF.

6.1.2	Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Mejorar la satisfacción al usuario en el servicio de emergencias.	Gestion eficaz de las expectativas de los usuarios, mediante compromisos de atributos de calidad	1. Involucrar todos los grupos de interés. 2. Talleres o charlas de humanización de los servicios	01/06/202
-------	--	---	--	--	-----------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO (si objetivo)
		0%	25%	50%	75%	100%	
Talleres o charlas de humanización de los servicios	RRHH					X	Realizado


SNS
 SERVICIO NACIONAL
 DE SALUD

Agenda de Reunión
 DCG-FO-024 Versión:01
 Fecha de aprobación: 4/3/2022

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN
 Título: CAPACITACION A PERSONAL MEDICO HMDVC-2.2.2.1.02
 Objetivo: HUMANIZACION EL SERVICIOS AL USUARIO
 Lugar: Hospital Dr. Vinicio Calventi, Salon de Conferencia
 Fecha: 31/5/2024
 Organizador: Dra.DULCE DIAZ/ DRA SANTOS
 Hora: 8:30 a.m

AGENDA

1	Palabras de Bienvenida	A cargo de: Dr. REYES PAULINO
2	HUMANIZACION EL SERVICIOS AL USUARIO	ENCARGADA DEL SERVICIO AL USUARIO LIC. MARIA GENAO
3		
4		
5		
6		




SNS
 SERVICIO NACIONAL
 DE SALUD


Formulario Acta de Reunión

Dirección O Departamento: (Hospital General Dr. Vinicio Calventi)

Fecha	31/05/2024	Hora Inicio	08:30 am	Hora Término	9:40 pm	Lugar	Salón Dr. Adriano Reyes Paulino 4to nivel
-------	------------	-------------	----------	--------------	---------	-------	---

TEMAS DE AGENDA
 HUMANIZACION EN EL SERVICIO AL USUARIO

La capacitación sostenida el Viernes 31 de marzo en el salón Dr. Adriano Reyes Paulino, donde asistieron médicos especialistas y residentes (ver anexo), se trató los temas relacionados con el **HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS AL USUARIOS** En la capacitación llegamos a acordar los siguientes puntos:

Acuerdos/Compromisos	Responsable	Plazo De Ejecución	Logrado	
A los médicos que habilidades y actitudes deben mostrar al usuario	Coordinadores de áreas	Ejecución inmediata	SI	NO
El humanismo sería la herramienta que completa e induce la trascendencia del análisis de la acción humana. Es la aplicación de la ética, el deber ser hacia el otro	Coordinadores de áreas	Ejecución inmediata		
Humanizar es reconocer que el otro es un agente ético con la misma jerarquía y que el menos afectado, en este caso quien forma parte del equipo de salud, tiene una responsabilidad profesional y moral sobre el más vulnerable	Coordinadores de áreas	Ejecución inmediata		
Cuidar mi propia salud, bienestar y capacidades para prestar atención médica del más alto nivel	Coordinadores de áreas	Ejecución inmediata		

Asistentes A La Reunión

Realizado	Dra. Dulce Diaz / Dra. Santos
Recibido	<i>[Firma]</i>



Página 6 de 7



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



Lista de Participación para Actividades
DGC-FO-001 Versión: 06
Fecha de aprobación: 27/04/2023

Nombre de la Actividad:

CUIDADOS DE ENFERMERIA EN GENERAL MAS V.M

Área Responsable:

DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA (COORDINADORA DOLENDE: ENEROLISA CANDELARIO)

Fecha: VIERNES 21 DE MARZO DEL 2025

Modalidad de la Reunión: Virtual ☐ Presencial ☒

Hora: 9:00 a. m.

Lugar/Plataforma:

HOSPITAL DOCTOR VINICIO CALVENTI (SALON DE CONFERENCIA, Dr. ADRIANO PAULINO-4TO NIVEL)

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solicitud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Shirley Nigón	F	234-000613	Enfermera	Medicina Interna	[Firma]	829-767-6607
Maria Sorodine	F	001-00947332	Enfermera	Medicina Interna	[Firma]	849-254-5731
Betty M. Pae M.	F	077-001043-7	Enf. AD	Emergencia	[Firma]	809-856-2949
Maribeth Delacruz	F	234-00126367	Enfermera	Emergencia	[Firma]	849-264-8165
María Pae	M	40235522352	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	829-8192266
Maria Pae	F	234-000762-7	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	809-816-9523
Angela Delacruz	F	0011653704	Enfermera	MI	[Firma]	829-4582199
Shirley Pae	F	001-045971155	Enfermera	R.M	[Firma]	-
Maribeth Delacruz	F	065-0000765	Enf. AD	Neonato	[Firma]	809-816(2143
Shirley Delacruz	F	234-0015456	Enf. AD	MI	[Firma]	849-853-1251
Shirley Delacruz	F	001-0805703	Enfermera	Neonata	[Firma]	-
Shirley Delacruz	F	402-307272	Enfermera	U.C.I	[Firma]	809-225-4948
Shirley Delacruz	F	402-307272	Enfermera	U.C.I	[Firma]	809-356-8559
Shirley Delacruz	M	234-000613	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	829-5589730
Shirley Delacruz	F	001-0421904	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	829-5589730
Shirley Delacruz	F	001-0421904	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	829-5589730
Shirley Delacruz	F	001-0421904	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	829-5589730
Shirley Delacruz	F	001-0421904	Enf. AD	U.C.I	[Firma]	829-5589730

FECHA: 21-03-2025



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

Informe Trimestral de Ejecución Plan de Capacitación Fecha: 30/06/2025 Trimestre Correspondiente: Todos									
Instituto HOSPITAL DEL VINO CAL VENTI									
Fecha	Capacitación Programada	Area Responsable	Constitución Compromiso o Responsabilidad	Expositores Externos	Cantidad de Participantes Area Externa	Cantidad de Participantes Area	Cantidad Total de Participantes	Cuota Destino	Cuota Puntal del PUS/MS
30/06/2024	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	Atención al Usuario, Enfermería, Seguridad, Casacañada, Seguridad Medica y Asistencia	Conocer en qué consiste la atención al cliente, observar los procesos de la atención, servicio y experiencia cliente. Comprender los fundamentos técnicos de atención al cliente. Conocer, comprender y aplicar los servicios efectivos asociados con la atención al cliente.	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	25	1	26	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Sistema de Administración de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias 315	Todos los Departamentos	El Sistema 315 es el servicio de atención de la República Dominicana cuyo propósito es la canalización de las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos hacia las instituciones u organismos públicos a las que les corresponde dar respuesta a las mismas.	Sistema de Administración de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias 315	30	0	30	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Taller de Regimen Etico y Disciplinario en Virtud de la Establecida en la Ley 41-08 de Funcion Publica y en el Reglamento Numero 523-09 de Relaciones Laborales	Area Medica y Administrativa	El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley 41-08 que regulan las relaciones de trabajo y conducta entre los funcionarios del Estado y los funcionarios y servidores públicos para garantizar la paz laboral.	Taller de Regimen Etico y Disciplinario en Virtud de la Establecida en la Ley 41-08 de Funcion Publica y en el Reglamento Numero 523-09 de Relaciones	24	2	22	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS)	Todos los Departamentos	Aprobar el empoderamiento de mujeres con discapacidad y planes IF y MI en las provincias objetivo para reducir los factores de riesgo de transmisión del VIH, incluyendo las infecciones de transmisión sexual (ITS) y la	Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS)	24	0	24	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS)	Todos los Departamentos	Aprobar el empoderamiento de mujeres con discapacidad y planes IF y MI en las provincias objetivo para reducir los factores de riesgo de transmisión del VIH, incluyendo las infecciones de transmisión sexual (ITS) y la	Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS)	9	7	30	RCM 0.00	RCM 0.00
El programa Presencia promueve una cultura de atención para el bienestar económico sostenible. Esta incluye la				Taller Presencia					
00/00/00	Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS)	Todos los Departamentos	Aprobar el empoderamiento de mujeres con discapacidad y planes IF y MI en las provincias objetivo para reducir los factores de riesgo de transmisión del VIH, incluyendo las infecciones de transmisión sexual (ITS) y la	Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS)	9	7	30	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Taller Presencia "Cultura Financiera para el Bienestar Sostenible"	Area Medica y Administrativa	El programa Presencia promueve una cultura de atención para el bienestar económico sostenible. Esta incluye la oportunidad de inversión, ahorro, transacciones financieras, a través de los canales de educación y del sector de productos financieros de bajo costo, que fomentan el ahorro y el buen empleo.	Taller Presencia "Cultura Financiera para el Bienestar Sostenible"	30	5	41	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Taller Sistema Vital Asistencia Prehospitalaria	Prehospital	El programa Presencia promueve una cultura de atención para el bienestar económico sostenible. Esta incluye la oportunidad de inversión, ahorro, transacciones financieras, a través de los canales de educación y del sector de productos financieros de bajo costo, que fomentan el ahorro y el buen empleo.	Taller Sistema Vital Asistencia Prehospitalaria	10	3	13	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Humanización de los Servicios de Salud	Area Administrativa	Sensibilizar al personal de salud, con la finalidad de que nuestros usuarios reciban un trato empático con calidez y calidad.	Humanización de los Servicios de Salud	20	3	23	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Sensibilización al Personal Sanitario (Lucha para la Inclusion en el Sector Salud (Proyecto LUIS))	Area Medica y Administrativa	Sensibilizar al personal de salud, con la finalidad de que nuestros usuarios reciban un trato empático con calidez y calidad.	Sensibilización al Personal Sanitario (Lucha para la Inclusion en el Sector Salud)	10	2	21	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Trabajo en Equipo	Area Medica y Administrativa	Propiciar la participación del equipo, para alcanzar el compromiso y la integración del mismo. Alcanzar el compromiso de los colaboradores para lograr objetivos acordados y acordados.	Trabajo en Equipo	10	22	40	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Diplomado en Gestión Hospitalaria	Area Medica y Administrativa	Propiciar la participación del equipo, para alcanzar el compromiso y la integración del mismo. Alcanzar el compromiso de los colaboradores para lograr objetivos acordados y acordados.	Diplomado en Gestión Hospitalaria	21	3	34	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Humanización de los Servicios de Salud	Area Medica	Lograr un trato humano de calidad con calidez para promover la empatía y mejorar el trato a nuestros usuarios.	Humanización de los Servicios de Salud	10	4	20	RCM 0.00	RCM 0.00
00/00/00	Taller sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	Area Administrativa y Medica, encargados, investigadores, académicos	Propiciar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la calidad en el trabajo, que confiera la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.	Taller sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	10	4	20	RCM 0.00	RCM 0.00

Talleres de Humanización de los Servicios.

Habilidades de Liderazgo

07/05/2025 Licda. Lucia Rodríguez (INFOTEP). Desarrollar en los participantes las capacidades necesarias para liderar equipos de manera efectiva y lograr resultados

Comunicación Efectiva

25/02/2025 Lic. Osvaldo Figuereo (INFOTEP) Mejorar la capacidad de las personas para comunicarse de forma clara, asertiva y efectiva en diversos contextos, tanto personales como profesionales

Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio

15/4/25 Lic. Osvaldo Figuereo (INFOTEP)

Gestión y Resolución de Conflicto 22/10/2025 Lic. Leonardo Arturo Liriano Liriano

(INFOTEP) El objetivo de una capacitación en gestión y resolución de conflictos es dotar a las personas de habilidades para identificar, analizar y manejar desacuerdos de manera profesional y constructiva

Inteligencia Emocional 28/10/2025 Lic. Leonardo Arturo Liriano Liriano



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

(INFOTEP) El objetivo de la capacitación en inteligencia emocional es desarrollar habilidades para identificar, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, mejorando así el desempeño personal y profesional, la toma de decisiones, y las relaciones interpersonales

Manejo Efectivo del Tiempo 31/10/2025 Licda. Amarilis Aracena Hernández

(INFOTEP) El objetivo de una capacitación en manejo efectivo del tiempo es proporcionar herramientas y técnicas para mejorar la productividad y la eficiencia, ayudando a los participantes a organizar sus actividades, priorizar tareas, eliminar distracciones y lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal

Mejora

El informe lo realizamos con los buzones de quejas y sugerencia, inquietudes llevadas al área de Atención al Usuario y las recibidas por el 311.

6.1.3	Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	realizar informe de las inquietudes y sugerencias de los grupos focales del hospital.	Gestion eficaz de las expectativas de los usuarios. Y mejorar la satisfaccion de los usuarios.	1- Reuniones de los grupos focales. 2- Informe semestral de las inquietudes y sugerencias.	01/06/2024
-------	---	---	--	---	------------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO
		0%	25%	50%	75%	100%	(s/ objetivo)
Informe semestral de las inquietudes y sugerencias.	Atencion al usuario					X	Realizado



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



Formulario de Informe

DPD-FO-013

Fecha de Aprobación: 20/2/2023

FECHA: 31/07/2024

+

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS ☐ SRS ☐ Hospital ☒ CPN ☐

*Nombre del lugar: HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI

Área: DIVISION DE SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

Nombre de la Actividad: INFORME TRIMESTRAL DE LAS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Código POA

INTRODUCCIÓN

Dentro de los medios más formales que las organizaciones instituyen para su comunicación ascendente, el Buzón de Quejas y Sugerencias al Ciudadano se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente, instrumento que nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

OBJETIVO DEL INFORME

El Buzón de sugerencias es un canal de comunicación diseñado para recopilar ideas, opiniones y recomendaciones de los empleados, clientes o usuarios de una empresa y que puedan compartir de forma voluntaria sus propuestas y comentarios con el propósito de mejorar la organización.

METODOLOGÍA (Si aplica)

Mediante la recolección semanal de los Formularios Quejas y Sugerencias, depositados por los usuarios en los buzones, siendo estos trabajados por el Comité de apertura de buzones con el objetivo de tomar las acciones correctivas oportunamente e informar a los usuarios acerca de las mejoras que se han obtenido mediante sus quejas y sugerencias, para cada día ofrecer un servicio de calidad.

¶ Párrafo

¶

Estilos



Formulario de Informe

DPD-FO-013

Fecha de Aprobación: 20/2/2023

En el mes de Marzo recibimos la queja de la necesidad de manita limpia y papel de baño en hospitalización, nos informaron que harían una solicitud de esos insumos.

Durante este ultimo trimestre (Abril, Mayo y Junio 2024) recibimos un total de 3 quejas en las cuales los usuarios expresaban: mal servicio en el área de laboratorio, falta de humanización en la atención al paciente por parte del personal medico y la falta de atención y buen trato en el área de emergencia. Como respuestas a estas eventualidades, informamos a cada departamento correspondientes dichas quejas y parte de las respuestas fueron:

Referente al laboratorio a que los turnos no son respetados, estos se deben a que los turnos de facturación en ocasiones son confundidos con los de laboratorio.

Como estrategia para mejorar el buen trato y la calidad de nuestros servicios brindados hemos implementado un plan para impartir de manera continua talleres de humanización de los servicios tanto a nuestro personal medico como administrativo

RESULTADOS / CONCLUSIONES

La importancia de la gestión buzones de sugerencias es un canal de comunicación, que nos permite conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, la cual contribuye a la implementación de cambios en el proceso de mejoramiento continuo de los servicios de Salud.

RECOMENDACIONES

Darle seguimiento a las quejas, sugerencias y recomendaciones.

Colocación de buzones en las diferentes áreas.

ANEXOS (Si aplica)

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

311

15 días

Marzo 2024 recibidas una(01), el 27-03-2024, respondida el 27-03-2024
Abril 2024, Recibidas 02, una (01) el 01/04/2024 y respondida el 09/04/2024., una(01) el 25/04/2024 y respondida el 05/05/2024
Mayo 2024, recibidas 00
Junio 2024, recibidas 04, una(01) el 06/06/2024, respondida el 17/06/2024, una(01) el 19/06/2024, respondida el 01/07/2024, una el 26/06/2024, respondida el 28/06/2024, una(01) el 26/06/2024, respondida el 16/07/2024
Julio 2024. 01 el 03/07/2024, respondida el 15/07/2024
Agosto 2024, recibida 02, una(01) el 08/08/2024, respondida el 19/08/2024, una(01) el 28/08/2024, respondida el 03/09/2024
Septiembre 2024, recibidas 05, una (01) el 03/09/2024, respondida el 09/09/2024, una (01) el 10/09/2024, respondida el 02/10/2024, una(01) el 10/09/2024, respondida el 02/10/2024, una(01) el 18/09/2024, respondida el 18/09/2024, una(01) el 27/09/2024 respondida el 14/10/2024
Octubre 2024, recibida 04, una(01) el 12/10/2024 respondida el 14/10/2024, una(01) el 22/10/2024, respondida el 31/10/2024, una(01) el 25/10/2024, responde el 31/10/2024
Noviembre 2024, recibida 03, una el 08/11/2024 respondida el 11/11/2024, una (01) el 21/11/2024 respondida el 26/11/2024, una

Si

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios
Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano -Hospital Dr. Vinicio Calventi

(01) el 29/11/2024, respondida el 13/12/2024.
Diciembre 2024, recibida 01, el 17/12/2024, respondida el 23/12/2024
Enero 2025, Recibida 00
Enero 2025 recibida 00

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

Tipo	Caso	Estado	Institución	Asignado	Creado	Actualizado
Reclamaciones	Q2024110853978	Declinado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	8/11/2024 16:37	11/11/2024 11:14
Quejas	Q2024112154495	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	21/11/2024 12:54	26/11/2024 12:53
Quejas	Q2024112954684	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	29/11/2024 13:36	13/12/2024 9:54
Quejas	Q2024121755045	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	17/12/2024 15:52	23/12/2024 14:39
Reclamaciones	Q2025032457117	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	24/3/2025 10:17	31/3/2025 13:24
Quejas	Q2025032557176	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	25/3/2025 16:06	3/4/2025 11:03
Reclamaciones	Q2025032757224	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	27/3/2025 11:25	3/4/2025 11:02
Quejas	Q2025051658644	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	16/5/2025 13:24	27/5/2025 12:18
Quejas	Q2025062259730	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	22/6/2025 15:11	8/7/2025 13:13
Reclamaciones	Q2025062659860	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	26/6/2025 10:03	17/7/2025 10:42
Reclamaciones	Q2025081961211	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	19/8/2025 16:07	26/8/2025 9:36
Reclamaciones	Q2025092962128	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	29/9/2025 6:19	15/10/2025 11:47
Quejas	Q2025092962151	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	29/9/2025 12:22	15/10/2025 11:44
Quejas	Q2025100962460	Cerrado	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	Licda. Nivia Altagracia Del Orbe Morales	9/10/2025 9:43	24/10/2025 10:25

Mejora

Realizamos encuestas diarias por plataforma del SNS, donde realizamos reportes mensuales y el informe trimestral. Estos fueron valorados por el SNS Y MAP, Cumplimiento de la actividad 100%

Formulario Informe

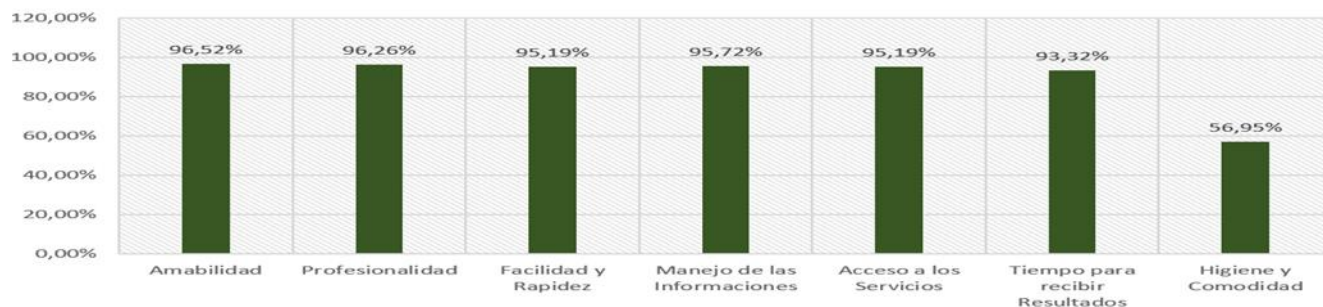
GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

6.1.5	Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes	Realizar informe de las encuestas de satisfacción al usuario para dar seguimiento al plan de mejora.	Gestion eficaz de las expectativas de los usuarios. Y mejorar la satisfacción de los usuarios.	1-Levantamiento mensual de las encuestas 2- Informe semestral de las encuestas con planes de mejoras.	01/06/202
-------	---	--	--	--	-----------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Levantamiento mensual de las encuestas	Atencion al usuario					X
Informe trimestral de las encuestas con planes de mejoras	Atencion al usuario					X

Satisfacción para cada Atributo



Percepción	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?		¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?		¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?		¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?		¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?		¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?		¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?		En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?		¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?
Muy Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	2%	0	0%	
Regular	13	3%	14	4%	18	5%	16	4%	18	5%	25	7%	155	41%	17	5%	Si 374
Buena	335	90%	336	90%	333	89%	335	90%	334	89%	326	87%	202	54%	337	90%	No 0
Muy Buena	26	7%	24	6%	23	6%	23	6%	22	6%	23	6%	11	3%	20	5%	T 374
Satisfacción	361	96,52%	360	96,26%	356	95,19%	358	95,72%	356	95,19%	349	93,32%	213	56,95%	357	95,45%	100,0%
																	0,0%

Amabilidad	96,52%
Profesionalidad	96,26%
Facilidad y Rapidez	95,19%
Manejo de las Informaciones	95,72%
Acceso a los Servicios	95,19%
Tiempo para recibir Resultados	93,32%
Higiene y Comodidad	56,95%
Calidad del Servicio	95,45%



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS

Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Hospital Dr. Vinicio Calventi
Gerencia de Calidad y Procesos
Enero-Junio 2024

Índice de Satisfacción General

Seguendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,029 usuarios del Hospital Dr. Vinicio Calventi distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 2,029 usuarios encuestados, la satisfacción es de 91.32%.



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud

OZAMA

Establecimientos de Salud

HOSPITAL MUNICIPAL DR. VINICIO ...

Período

16/01/2025

10/06/2025

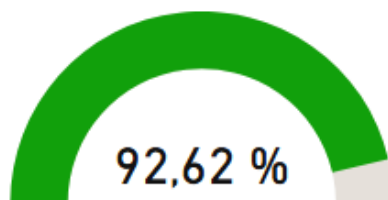
Encuestas Realizadas

1.700

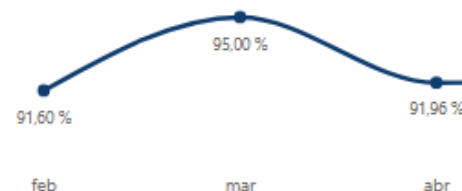
Usuarios Satisfechos

1.575

Satisfacción Promedio



Satisfacción promedio por fechas



Satisfacción promedio por atributos

Amabilidad	96,00 %
Calidad General	95,41 %
Equidad	98,82 %
Manejo de Información	95,53 %
Higiene y Comodidad	83,24 %
Profesionalidad	96,24 %
Tiempo	83,14 %

Desglose satisfacción promedio por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud

OZAMA

HOSPITAL MUNICIPAL DR. VINICIO CALVENTI

Total

Satisfacción promedio por servicio

Servicio Solicitado	Encuestas realizadas	Satisfacción Promedio
Laboratorio	534	91,51 %
Consulta Externa	461	95,00 %
Emergencia	269	88,32 %
Hospitalización	229	95,78 %
Imágenes	207	92,32 %
Total	1.700	92,62 %

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud

Todas

Establecimientos de Salud

HOSPITAL MUNICIPAL DR VINICIO C...

Periodo

16/01/2025

31/10/2025

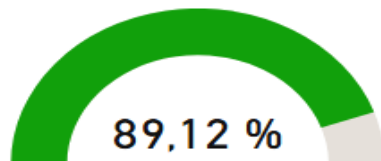
Encuestas Realizadas

3.876

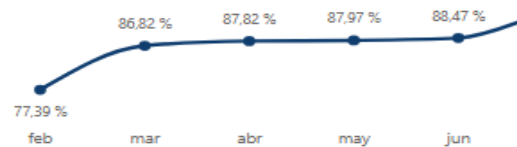
Usuarios Satisfechos

3.454

Satisfacción Promedio



Satisfacción promedio por fechas



Satisfacción promedio por atributos

Amabilidad	97,37 %
Calidad General	83,33 %
Equidad	93,50 %
Manejo de Información	97,52 %
Higiene y Comodidad	75,80 %
Profesionalidad	97,81 %
Tiempo	78,48 %

Desglose satisfacción promedio por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud

OZAMA

HOSPITAL MUNICIPAL DR VINICIO CALVENTI

Total

Satisfacción promedio por servicio

Servicio Solicitado	Encuestas realizadas	Satisfacción Promedio
Laboratorio	1.212	88,14 %
Consulta Externa	1.125	89,05 %
Emergencia	659	88,89 %
Hospitalización	444	90,73 %
Imágenes	436	90,69 %
Total	3.876	89,12 %

Departamento de Atención al Usuario. Dirección de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud

Formulario Informe

 GC-FO-002 Versión: 01
 Fecha de aprobación: 25/06/201

ENERO-OCTUBRE 2025

CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADAS: 3,873 SATISFACCION PROMEDIO: 89.12%

LABORATORIO: 88.14 %	CONSULTA EXTERNA: 89.05%	EMERGENCIA: 88.89%	HOSPITALIZACION: 90.73 %	IMÁGENES:
----------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	-----------

> Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud
 Todas

Establecimientos de Salud
 HOSPITAL MUNICIPAL DR VINICIO C...

Periodo
 16/01/2025 31/10/2025

Trimestre
 Todas

Mes
 Todas

Reporte Cumplimiento de Indicadores por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA
OZAMA	99,54 %	97,37 %	97,81 %	97,52 %	75,80 %	83,33 %	93,50 %
HOSPITAL MUNICIPAL DR VINICIO CALVENTI	99,54 %	97,37 %	97,81 %	97,52 %	75,80 %	83,33 %	93,50 %
Total	99,54 %	97,37 %	97,81 %	97,52 %	75,80 %	83,33 %	93,50 %

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud
 Todas

Establecimientos de Salud
 HOSPITAL MUNICIPAL DR VINICIO C...

Periodo
 16/01/2025 31/10/2025

Trimestre
 Todas

Nivel de satisfacción por servicios según cumplimiento de indicadores

Servicio Solicitado	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Equidad en la Atención - IEA
Emergencia	95,45 %	83,92 %	100,00 %	76,18 %	94,84 %	96,21 %	98,94 %	
Laboratorio	96,20 %	81,35 %	90,43 %	76,90 %	97,19 %	96,37 %	99,83 %	
Imágenes	97,71 %	82,57 %	100,00 %	80,50 %	97,48 %	98,62 %	99,31 %	
Hospitalización	98,65 %	82,21 %	99,55 %	79,05 %	98,65 %	99,32 %	100,00 %	
Consulta Externa	99,11 %	85,87 %	88,09 %	71,29 %	99,02 %	99,38 %	99,47 %	
Total	97,37 %	83,33 %	93,50 %	75,80 %	97,52 %	97,81 %	99,54 %	

Mejora

Contamos con la plataforma del SNS, donde compartimos las informaciones de las métricas de las redes, donde podemos percibir el alto porcentaje de felicitaciones recibidas de los usuarios.

U	E	P	G	H	I
8.1.8	Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Realizar matriz donde se detallen la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios	Fortalecer el sistema de informacion	1-Realizar matriz 2-Llenado y seguimiento de esta matriz	01/06/202

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01

Fecha de aprobación: 25/06/201

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Realizar matriz de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios	Atencion al usuario y comunicaciones					X
Llenado y seguimiento de esta matriz de felicitaciones y sugerencias de pacientes y usuarios	Atencion al usuario y comunicaciones					X

 Seguimiento Métricas RSS Centros de la Red Pública									
INSTAGRAM					FACEBOOK				
Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones	NORTIC	Nombre del centro	SRS	Seguidores
SRS Metropolitano	Metropolitano						SRS Metropolitano	Metropolitano	
HOSPITAL MATERNO DOCTOR REYNALDO ALMANZAR	Metropolitano						HOSPITAL MATERNO DOCTOR REYNALDO ALMANZAR	Metropolitano	
HOSPITAL DOCTOR MARCELINO VELEZ SANTANA	Metropolitano						HOSPITAL DOCTOR MARCELINO VELEZ SANTANA	Metropolitano	
HOSPITAL DOCTOR FELIX MARIA	Metropolitano						HOSPITAL DOCTOR FELIX MARIA	Metropolitano	

Q	Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones	NORTIC
26	HOSPITAL DOCTOR DE LA CRUZ	Metropolitano					
27	HOSPITAL EL ALMIRANTE	Metropolitano					
28	CECANOT	Metropolitano					
29	CEMADOIA	Metropolitano					
30	CENTRO GASTRO	Metropolitano					
31	HOSPITAL DARIO CONTRERAS	Metropolitano					
32	HOSPITAL DR VINICIO CALVENTI	Metropolitano	305.00	15.00	12.00	166.00	
33	HOSPITAL PEDITRICO DR. ROBERT REID CABRAL	Metropolitano					
34	HOSPITAL CIUDAD JUAN BOSCH	Metropolitano					
35	HOSPITAL EVANGELINA	Metropolitano					

Q	Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones	NORTIC
26	HEREDIA ROJAS	Metropolitano					
27	HOSPITAL EL ALMIRANTE	Metropolitano					
28	CECANOT	Metropolitano					
29	CEMADOIA	Metropolitano					
30	CENTRO GASTRO	Metropolitano					
31	HOSPITAL DARIO CONTRERAS	Metropolitano					
32	HOSPITAL DR VINICIO CALVENTI	Metropolitano	9507.00	43.00	2864.00	44620.00	
33	HOSPITAL PEDITRICO DR. ROBERT REID CABRAL	Metropolitano					
34	HOSPITAL CIUDAD JUAN BOSCH	Metropolitano					
35	HOSPITAL EVANGELINA	Metropolitano					

Q	Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones	NORTIC
26	HEREDIA ROJAS	Metropolitano					
27	HOSPITAL EL ALMIRANTE	Metropolitano					
28	CECANOT	Metropolitano					
29	CEMADOIA	Metropolitano					
30	CENTRO GASTRO	Metropolitano					
31	HOSPITAL DARIO CONTRERAS	Metropolitano					
32	HOSPITAL DR VINICIO CALVENTI	Metropolitano	304.00	24.00	34.00	262.00	
33	HOSPITAL PEDITRICO DR. ROBERT REID CABRAL	Metropolitano					
34	HOSPITAL CIUDAD JUAN BOSCH	Metropolitano					
35	HOSPITAL EVANGELINA	Metropolitano					

A	Nombre del centro	SRS	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones	NORTIC
30	CENTRO GASTRO	Metropolitano					
31	HOSPITAL DARIO CONTRERAS	Metropolitano					
32	HOSPITAL DR VINICIO CALVENTI	Metropolitano	9309.00	24.00	2511.00	34352.00	
33	HOSPITAL PEDITRICO DR. ROBERT REID CABRAL	Metropolitano					
34	HOSPITAL CIUDAD JUAN BOSCH	Metropolitano					
35	HOSPITAL EVANGELINA	Metropolitano					
36	HOSPITAL FRANCISCO MOCOSO PUELLO	Metropolitano					
37	HOSPITAL ENGOMBE	Metropolitano					
38	HOSPITAL MARCELO FERRER	Metropolitano					

Mes	Seguidores	Publicaciones	Interacciones	Impresiones
Enero 2024	7	10	17	270
Febrero 2024	1361	13	1113.	4384
Marzo 2024	8885	30	14062	32423

Formulario Informe

 GC-FO-002 Versión: 01
 Fecha de aprobación: 25/06/201

Abril 2024	306	37	56	252
Mayo 2024	306	30	39	204
Junio 2024	9507	43	2864	44620
Julio 2024	9665.00	48	3186	17870
Agosto 2024	304,00	8	13	47
Septiembre 2024	No Personal	No Personal	No Personal	No Personal
Octubre 2024	No Personal	No Personal	No Personal	No Personal
Noviembre 2024	10877	8	783	11513
Diciembre 2024	310	12	22	70

Resumen de métricas más relevantes año 2025

Publicaciones realizadas: 455 en total.

Interacciones acumuladas: 15,172 interacciones (me gusta, comentarios, compartidos).

Impresiones generadas: 940,612 impresiones en total.

Crecimiento de la comunidad: La cuenta pasó de 11,421 a 14,172 seguidores (+3,751 nuevos).

Estas cifras evidencian el crecimiento sostenido de la comunidad digital del hospital y reflejan el interés del público en conocer las actividades institucionales, jornadas médicas, logros, servicios y campañas educativas promovidas durante este período.

Informe de Redes Sociales – Facebook

Período: enero - octubre 2025

Perfil oficial: @HcalventiRD

Durante el año 2025, la cuenta oficial de Facebook del Hospital Dr. Vinicio Calventi ha mantenido una presencia activa y constante en redes sociales, como parte del compromiso institucional de mantener informada a la ciudadanía y visibilizar las acciones en beneficio de la salud pública.

Resumen de métricas más relevantes:

Publicaciones realizadas: 453 en total.

Interacciones acumuladas: 21,770 interacciones (reacciones, comentarios, compartidos).

Impresiones generadas: 671,902 impresiones en total.

Crecimiento de la comunidad: La cuenta pasó de 1,486 a 1,693 seguidores (+207 nuevos).

Informe de Redes Sociales – Twitter

Formulario Informe

 GC-FO-002 Versión: 01
 Fecha de aprobación: 25/06/201

Período: enero - octubre 2025

Perfil oficial: @HcalventiRD

Durante el año 2025, la cuenta oficial de Twitter del Hospital Dr. Vinicio Calventi ha mantenido una presencia activa y constante en redes sociales, como parte del compromiso institucional de mantener informada a la ciudadanía y visibilizar las acciones en beneficio de la salud pública.

Resumen de métricas más relevantes:

Publicaciones realizadas: 292 en total.

Interacciones acumuladas: 566 interacciones (me gusta, respuestas, retweets).

Impresiones generadas: 3,567 impresiones en total.

Crecimiento de la comunidad: La cuenta pasó de 307 a 321 seguidores (+14 nuevos).

Mejora

En este informe podemos observar una mejora continua en la percepción positiva de nuestro centro comparado con años anteriores.

8.2.3	Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Realizar informe del nivel de importancia de la cobertura positiva o negativa recibida por los medios de comunicación	Fortalecer la imagen de la institución	1-Actuaciones y resultados de todas las actividades del mismo. 2-Informe del nivel de cobertura recibida de los medios de comunicación	01/06/202
-------	--	---	--	---	-----------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Informe del nivel de cobertura recibida de los medios de comunicación	Comunicaciones					X



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



Informe de Cobertura Mediática y Fortalecimiento de Imagen del Hospital Dr. Vinicio Calventi

El presente informe tiene como objetivo analizar la cobertura mediática recibida por el Hospital Dr. Vinicio Calventi en los últimos meses, evaluando tanto la importancia como el impacto de las menciones en los medios.

Asimismo, se detalla cómo estas coberturas han influido en la percepción pública del hospital y se presenta un análisis de las acciones emprendidas para fortalecer su imagen institucional. El período cubierto en este informe abarca desde Enero hasta Julio del 2024.



HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI

NIVEL DE IMPORTANCIA DEL NIVEL IMPORTANCIA DE LA COBERTURA POSITIVA O NEGATIVA RECIBIDA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

INFORME DE ENERO A JULIO 2024

Análisis de la Cobertura Mediática

Cobertura Positiva



Además, el hospital juramentó un Comité de Mejora Continua para la Calidad de Atención y Seguridad del Paciente en Los Alcañizos, un paso importante hacia la optimización de los servicios y la seguridad del paciente, lo cual ha sido ampliamente reconocido por la comunidad médica y los medios de comunicación.

En el ámbito del desarrollo profesional, se realizó una capacitación para los empleados sobre la línea 311 de la Presidencia, reforzando el compromiso del hospital con la transparencia y la eficiencia en la atención a la ciudadanía.



Análisis de la Cobertura Mediática

Cobertura Negativa



A pesar de los esfuerzos continuos por mantener una imagen positiva, el Hospital Dr. Vinicio Calventi ha enfrentado cierta cobertura negativa durante el periodo analizado. Un incidente destacado fue la aparición de filtraciones en algunas áreas del hospital, lo que generó preocupación entre los usuarios y atrajo la atención de los medios de comunicación.

En respuesta a estas quejas, el hospital emitió un comunicado reafirmando su compromiso con la calidad y la seguridad en todas sus instalaciones. Se explicó que las filtraciones fueron causadas por las lluvias recientes y que se estaban tomando medidas inmediatas para corregir el problema. Además, se destacó que los equipos de limpieza del hospital desinfectan diariamente todas las áreas y se aplican estrictas medidas de control de plagas para asegurar un entorno seguro y saludable para los pacientes.

Aunque este incidente generó cierta inquietud, la respuesta proactiva del hospital ayudó a mitigar el impacto negativo y a demostrar el compromiso continuo de la institución con la mejora y el bienestar de sus usuarios. Sin embargo, es crucial seguir abordando estas áreas de manera efectiva para prevenir futuros impactos en la percepción pública.



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

Evaluación de la Imagen Institucional

Fortalecimiento de la Imagen

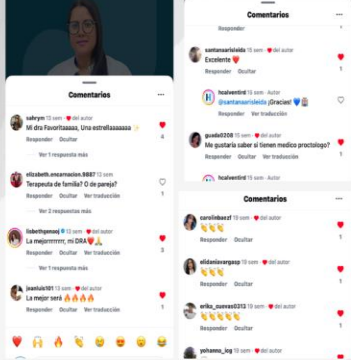


El Hospital Dr. Vinicio Calventi ha implementado una serie de iniciativas estratégicas para fortalecer su imagen ante la comunidad. Entre las más destacadas se encuentra el programa de perinatología #MamáCanguro, que ofrece evaluaciones especializadas en oftalmología para niños prematuros desde su nacimiento, garantizando un seguimiento continuo para asegurar su tratamiento óptimo a medida que crecen.



Además, el hospital promovió el uso responsable del agua a través de una charla educativa dirigida a sus usuarios, subrayando el compromiso de la institución con la sostenibilidad y la educación comunitaria.

Impacto de las Actividades



Las actividades emprendidas no solo han contribuido a mejorar la percepción del hospital, sino que también han promovido un sentido de confianza y cercanía con la comunidad. La respuesta del público ha sido mayoritariamente positiva, como se refleja en los resultados de los comentarios de las redes sociales. Los pacientes han elogiado la dedicación y el profesionalismo del personal, así como las mejoras continuas en los servicios ofrecidos. Estos resultados subrayan el éxito de las estrategias implementadas y refuerzan la importancia de mantener un enfoque centrado en las necesidades de la comunidad.

Informe de la Cobertura Recibida

Medios de Comunicación



El Hospital Dr. Vinicio Calventi ha sido cubierto por una variedad de medios, incluyendo prensa escrita, televisión, radio y redes sociales. Los medios más destacados en términos de cobertura han sido la radio, la televisión y los medios de noticias en línea.



Un ejemplo significativo de esta cobertura fue la noticia sobre el alta de Ana Karina Ramos, una mujer que había sido herida por un guardia de seguridad. Esta noticia estremeció a la población a nivel nacional y, gracias a la cobertura de medios como Telemicro, Diario Libre, El Nuevo Diario, Periódico Hoy, De Último Minuto Media, entre otros, la buena noticia llegó a un público amplio, asegurando que todos aquellos que seguían el caso estuvieran al tanto de su recuperación.

En total, la noticia alcanzó más de 2,279 visualizaciones y generó más de 300 interacciones en forma de comentarios y "likes" a través de nuestras redes sociales, reflejando un alto nivel de interés y apoyo por parte de la comunidad.

Informe de Redes Sociales - Instagram

HOSPITAL CALVENTI

Periodo: enero - octubre 2025
Perfil oficial: @hcalventi02

Durante los primeros diez meses del año 2025, la cuenta oficial de Instagram del Hospital Dr. Vinicio Calventi ha mantenido una presencia activa, constante y estratégica, alineada con el compromiso institucional de mantener informada a la ciudadanía y visibilizar las acciones en beneficio de la salud pública.

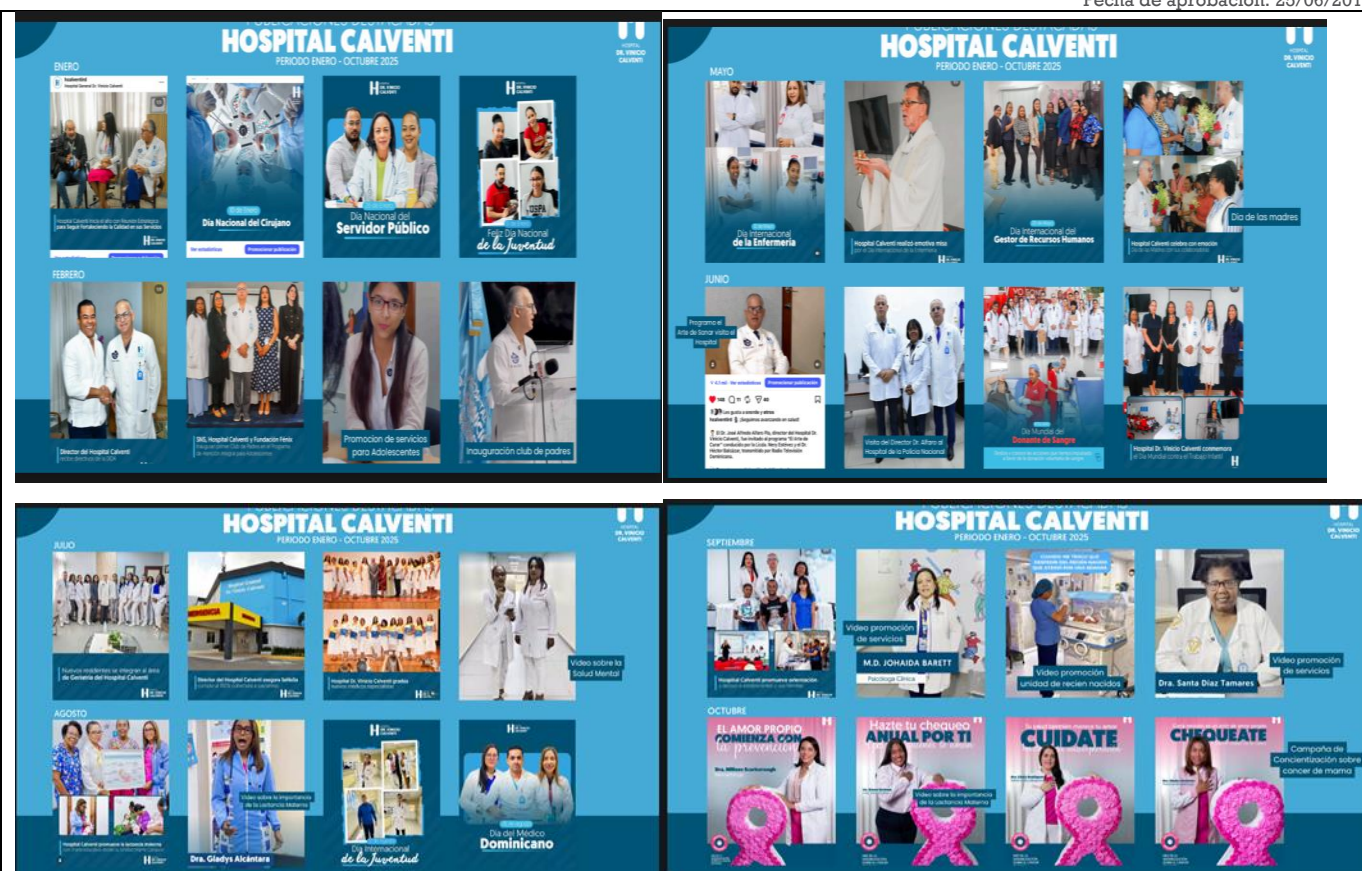
Resumen de métricas más relevantes:

- Publicaciones realizadas: 455 en total.
- Interacciones acumuladas: 21,701
- Interacciones (me gusta, comentarios, compartidos).
- Impresiones generadas: 940,612 impresiones en total.
- Crecimiento de la comunidad: La cuenta pasó de 11,421 a 15,172 seguidores (+3,751 nuevos).

Estos cifras evidencian el crecimiento sostenido y orgánico de la comunidad digital del hospital, así como el impacto de las campañas visuales, testimoniales y educativos promovidos en esta plataforma. Los videos institucionales y publicaciones de alto alcance en octubre consolidaron un récord de impresiones para el año.

Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201



La evolución y el desempeño de nuestras redes sociales durante los primeros diez meses del 2025 evidencian el impacto de una comunicación estratégica centrada en el servicio público, la transparencia y la cercanía con la ciudadanía. Cada publicación ha sido una oportunidad para educar, sensibilizar, acompañar y mostrar el compromiso de todo el equipo humano del Hospital Dr. Vinicio Calventi. A través de estas plataformas, hemos logrado visibilizar nuestros logros, conectar con la comunidad y fortalecer la imagen institucional, consolidando las redes sociales como un eje clave en la transformación del hospital.

Mejora

Realizamos el estudio de factibilidad del uso del incinerador en este año 2024, en el cual se visualiza que ya no es factible su uso por las contaminaciones que este puede acarrear al medioambiente y a la salud de las personas. Cumplimiento de la actividad en 100%



Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/201

8.2.10	Uso de incinerador para los residuos médicos.	Realizar estudio de factibilidad del incinerador.	Fortalecer las medidas de bioseguridad del centro	Estudio de factibilidad	01/06/2024
--------	---	---	---	-------------------------	------------

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
		0%	25%	50%	75%	100%
Estudio de factibilidad	Administración					X



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD USO DE INCINERADOR



Santo Domingo, Los Alcarrazos
2024

Estudio de Factibilidad Uso de Incinerador	
Area:	Investigaciones Clínicas
Fecha de emisión	Agosto /2024
Documento Controlado	Página 2 de 5

Introducción

Los residuos hospitalarios son aquellas sustancias, materiales, subproductos sólidos, líquidos o gaseosos que se generan por las diferentes etapas de atención del sector salud hasta su disposición final. Plantean un problema creciente en todo el mundo, poniendo en peligro la salud del personal, los pacientes, los trabajadores de eliminación y cualquier otra persona que entre en contacto con los materiales, a menudo peligrosos por lo que requieren un manejo especial.

En los centros de salud alrededor del 85% de los desechos producidos durante sus etapas de atención son semejantes a la basura doméstica y se denominan residuos no contaminantes o comunes como son envases de cartón, plásticos, papel, comida, etc. estos provienen principalmente de las actividades administrativas, de cocina y de limpieza de las infraestructuras, pueden incluir también desechos de embalaje y desechos generados en trabajos de construcción y mantenimiento de los edificios.

El 15% restante de los desechos de la atención de salud se consideran peligrosos que son los que consta o se sospecha que contienen patógenos y representan un riesgo de transmisión de enfermedades, por ejemplo, desechos o aguas residuales contaminados con sangre u otros fluidos corporales, incluidos desechos altamente infecciosos tales como los cultivos de laboratorio y las cepas de microorganismos; y desechos que contienen excretas u otros materiales que han estado en contacto con pacientes infectados con enfermedades altamente infecciosas en salas de aislamiento. Así como los desechos cortopunzantes, las agujas hipodérmicas, intravenosas o de equipos de infusión intravenosa; bisturíes; pipetas; cuchillos; cuchillas; vidrio roto.



L

ACUERDOS Y/O RECOMENDACIONES SEGÚN HALLAZGOS

Hemos concluido el plan de mejora anterior 2024-2025.

RESPONSABLES

Elaborado por: **Dra. Ynmaculada Valerio, Enc. División Calidad en la Gestión.**

Entregado a: **Dr. Alfredo Alfaro Pla. Director General.**

Firma y sello
de recibido:

Dra. Ynmaculada Valerio
Dra. Ynmaculada Valerio
Encargada de la División de
Desarrollo Institucional y Calidad en
La Gestión.

