

**SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO**

**Dirección o Departamento:**

**Fecha**

**DICIEMBRE 2022**

**TEMA OBJETIVO DEL INFORME**

**Seguimiento al plan de mejora CAF.**

**DESARROLLO DEL INFORME**

El presente informe tiene como objetivo mostrar el seguimiento y el avance de las acciones de mejora en base al plan de mejora CAF del HPHM.

- 1- Iniciar el lanzamiento de la segunda versión del App Hugo Mendoza.** – Se han realizado varias reuniones con el fin obtener el perfil de puesto del desarrollador de software para la contratación temporal de este, con el fin de poder relanzar la app, la cual hasta el momento no esta en funcionamiento.

Para esta actividad, no ha habido ningún avance debido a que el proceso de compra cargado al portal para la contratación de un personal para el apoyo y actualización de esta, no ha habido ningún oferente para este dicho proceso.

No se ha iniciado de igual forma los trabajos con el equipo de UNIBE y sus estudiantes, los cuales también se tenía previstos que aportaran en ese sentido.

- 2- Actualizar y mejorar la carta compromiso al ciudadano.** La carta compromiso al ciudadano del HPHM venció en el mes de junio del año en curso. A partir de esto se han realizado esfuerzos para la renovación o actualización de esta. Debido a que esta carta es evaluada en el ranking de sismap salud, se ha optado por la extensión de la misma, debido que una nueva versión de esta conllevaría mucho tiempo. Esta nueva actualización o extensión ya ha sido aprobada por el MAP, por lo que se ha cumplido en un 100% esta actividad.

**100% CUMPLIDA**

- 3- Elaboración de encuestas de percepción de los grupos de interés.** Para esta actividad ya se ha modificado la encuesta de percepción de los grupos de interés y se aplicó la misma a todos los interesados identificados, lo cual incluye toda la comunidad de santo domingo norte, proveedores y organismos rectores u asociados al HPHM, los cuales reciben de alguna manera u otra algún insumo o servicio de este.

El informe arrojó un nivel general de satisfacción de los distintos grupos de 84.29% y un 92.31% para el cumplimiento de las expectativas y/o necesidades de los grupos.

De forma anexa se encuentra el informe general.

**100% CUMPLIDA**

- 4- Elaborar campaña de prevención de medio ambiente.** Gracias a la nueva versión del POA estándar del SNS se tiene la actividad de la promoción para la prevención del medio ambiente. La unidad de prensa y comunicaciones ya ha realizado en dos ocasiones en lo que va de año campaña sobre la protección del medio ambiente. En adición a esto se han colocados zafacones en toda la institución segregando los tipos de desechos por recipiente. Con relación a esta se ha cumplido en un 100%, pero con la salvedad de que esta actividad debe ser continua a través del tiempo

**100% CUMPLIDA**

### **RECOMENDACIONES SEGÚN HALLAZGOS**

**Se recomienda dar seguimiento al tiempo establecido en el plan de acción de las actividades**

**HOSPITAL PEDIATRICO DR. HUGO MENDOZA**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	4	4.5	5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Iniciar el lanzamiento de la segunda versión de el App Hugo Mendoza	Promover el uso de herramientas tecnológicas y actualizada para brindar el mejor servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Asignación de responsabilidades equipo de TI <input checked="" type="checkbox"/> Actualizar software <input checked="" type="checkbox"/> Lanzamiento segunda versión	ene-23	dic-23	Humanos y tecnológicos	Tiempo de respuesta y publicación de la app	Enc. Tecnología	
2	4	4.2	<b>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</b>	Actualizar y mejorar la carta compromiso al ciudadano	Comunicar de forma proactiva a los ciudadanos sobre los procesos y políticas del centro	<input type="checkbox"/> Actualizar los servicios ofertados, así como los estándares e indicadores <input type="checkbox"/> Establecer los atributos de calidad <input type="checkbox"/> Actualizar las formas de accesos y de hacer contacto de los ciudadanos con el hospital <input type="checkbox"/> Actualizar las medidas de subsanación de las quejas e incumplimientos.	ene-23	dic-23	Humanos	Resolución de aprobación de la CCC	Enc. Planificación y Desarrollo	
3	8	8.1	<b>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.</b>	Elaboración de encuestas de percepción de los grupos de interes	Conocer el nivel de satisfacción de los interesados.	Elaborar y aplicar herramienta de encuestas de percepción de los grupos de interes	ene-23	dic-23	Humanos y tecnológicos	% de satisfacción	Estadísticas	

4	8	8.2	<p><b><i>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas</i></b></p>	Elaborar campaña de prevención de medio ambiente	disminuir el impacto medioambiental de la institución	Realizar las campañas elaboradas	ene-23	dic-23	Humanos y tecnologicos	# De campañas realizadas	Prensa y comunicaciones	
---	---	-----	--	--	---	----------------------------------	--------	--------	------------------------	--------------------------	-------------------------	--

**Formulario Informe**

GC-FO-002 Versión: 02

Fecha de aprobación: 25/06/201

 hphmrd



Les gusta a mariadelalba85 y 65 más

**hphmrd** La gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones de nuestro hospital, llevó a cabo la mañana de hoy el lanzamiento de la campaña medioambiental: "Cuidemos el planeta, cuidemos nuestro hogar", con el objetivo de concientizar y sensibilizar sobre el impacto de nuestras acciones en el medioambiente.

Durante la campaña compartimos conocimientos con nuestros niños y niñas sobre cómo clasificar los desechos y cómo desde el hogar podemos aprender a cuidar nuestro planeta.

"Es importante que nuestros niños aprendan cómo impactan sus acciones al planeta y educarlos al respecto para que puedan crecer con un estilo de vida más ecológico" subrayó la gerente del área



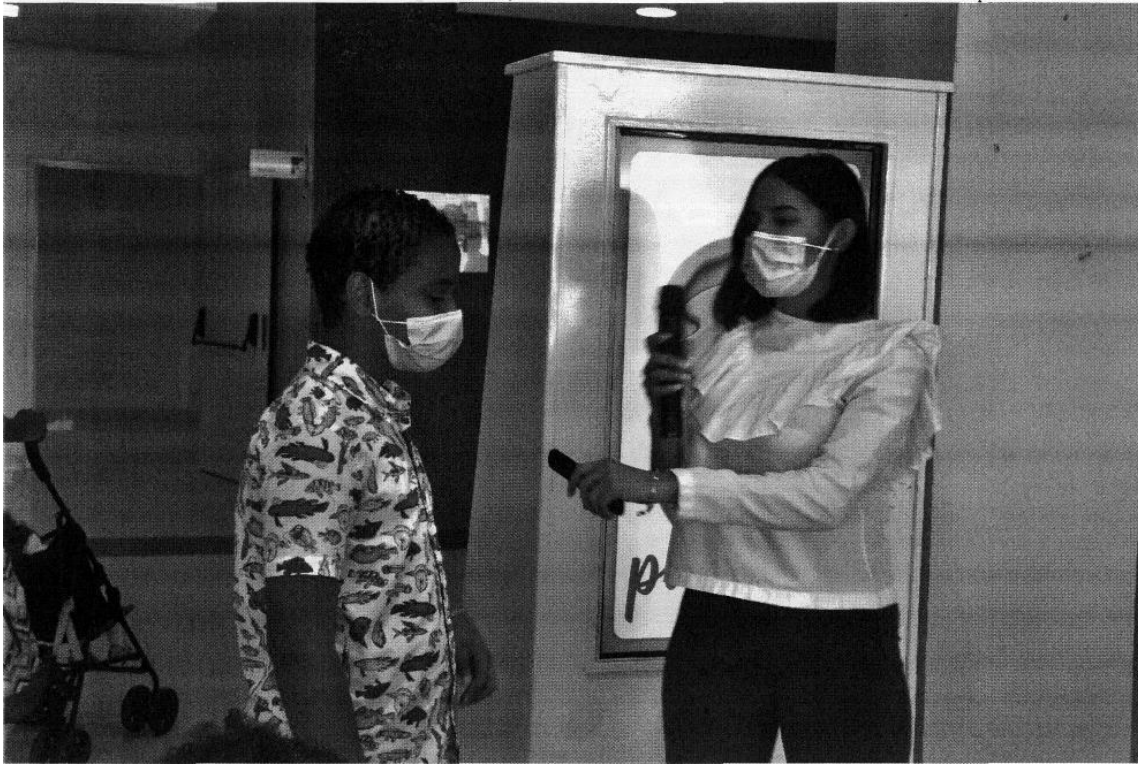
**Formulario Informe**

GC-FO-002 Versión: 02

Fecha de aprobación: 25/06/201

C/C-FO-002 Versifin: 02

Fecha de aprobación: 25/06/201



**CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA**


**AGUA**

Cierra cualquier grifo tras utilizarlo, o mientras lo usas si no es de forma continua. (Ahorrarás 12 litros de agua por minuto!)

(Unas pocas gotas si día suman muchos litros)

No utilices el inodoro como papelera (Ahorrarás entre 6-10 litros por cada descarga evitada)

En el hospital se lavan más de \_\_\_\_\_ toneladas de ropa al año (de camas, pacientes, uniformes, etc.) lo que implica un elevado consumo de agua y detergente. Es importante no echar a lavar la ropa si no es necesario.



**MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS**


**RESIDUOS**

Recuerda: **El mejor residuo es el que no se genera.**

Reutiliza los productos siempre que puedas.

Separa los residuos y mévalos al contenedor adecuado para que puedan ser reciclados o valorizados.

Segrega bien los residuos para proteger el medio ambiente y tu salud.



**CONSUMO RESPONSABLE DE ENERGÍA**

**ENERGÍA**


Utiliza los climatizadores (aire acondicionado, calefacción) únicamente cuando sea necesario y a una temperatura moderada (27° C).

Mantén las ventanas cerradas si está funcionando el climatizador.

Siempre que sea posible apaga los ordenadores, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalice la jornada de trabajo.

Aprovecha siempre que sea posible la **iluminación natural** y apaga las luces que no sean necesarias.

Ahora energía para reducir la emisión de gases contaminantes.



**CONSUMO RESPONSABLE**


**CONSUMO RESPONSABLE**

Antes de imprimir piensa si **realmente es necesario.**

Utiliza el correo electrónico para evitar el envío de documentos en papel.

Imprime a **doble cara** siempre que sea posible.

Utiliza responsablemente el material sanitario que el hospital pone a tu disposición.



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CENTRAL TELEFÓNICA: **809-568-8222**

EXTENSIÓN	SERVICIO
<b>109</b>	Gerencia de Atención al Usuario
<b>234</b>	Oficina de Acceso a la Información (OAI)
Opción 4	Gestión de citas



SITIO WEB: [www.hospitalhugomendoza.gob.do](http://www.hospitalhugomendoza.gob.do)



CORREO ELECTRÓNICO: [info@hbm.gob.do](mailto:info@hbm.gob.do)



APLICACIÓN MÓVIL HUGO MENDOZA

## REDES SOCIALES

FACEBOOK / TWITTER / INSTAGRAM: [@HPHMRD](#)

YOUTUBE: [Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza](#)

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Buzón de quejas y sugerencias
- Gerencia de atención al usuario
- Línea 311
- FACEBOOK / TWITTER / INSTAGRAM: [@HPHMRD](#)

El tiempo de respuesta para quejas y sugerencias es de quince (15) días hábiles. Las quejas, reclamos y/o sugerencias de los ciudadanos a través de las redes sociales, serán respondidas en un plazo de tres días hábiles.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza incumpla con los compromisos que declara en esta Carta Compromiso, los ciudadanos podrán realizar reclamaciones ante la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión por estas mismas vías y utilizando los mismos medios por los que presentan sus sugerencias y quejas. De igual manera, de forma inmediata el centro emitirá la medida de subsanación con relación al incumplimiento de los compromisos, sin ser necesario que los ciudadanos presenten el reclamo.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Directora General de la institución pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo no mayor de diez (10) días laborables luego presentar la sugerencia o queja, o del Hospital haber detectado dicha falta.

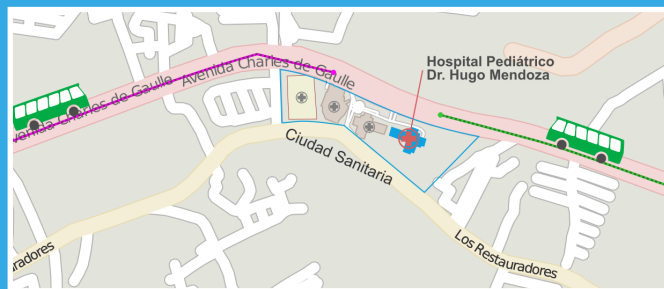
La Dirección General del hospital, tomará las medidas de lugar para no cometer el mismo incumplimiento en otra oportunidad.

## DATOS DE CONTACTO

**Ubicación:** Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Av. Konrad Adenauer (Prol. Charles de Gaulle), Santo Domingo Norte, R.D.

**Teléfono:** 809-568-8222

**Horario de atención:** Lunes a viernes, 8:00 a.m.—4:00 p.m.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Gerencia de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  
**809-568-8222 ext. 229**

Gerencia de Atención al Usuario  
**809-568-8222 ext. 109**

Horario de contacto  
**LUNES A VIERNES DE 8:00 AM – 4:00 PM**



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia de la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



**HOSPITAL  
PEDIÁTRICO  
DR. HUGO MENDOZA**



**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**

Vigencia:

**JUNIO 2022 – JUNIO 2024**

**Renovación de la  
Segunda Versión**

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Pediátrico Doctor Hugo Mendoza es un hospital público descentralizado y de autogestión, inaugurado el 6 de diciembre del 2013.

El centro de salud es dirigido bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y la humanización de los servicios para beneficio de los niños, niñas y adolescentes, desde su nacimiento hasta los dieciocho años cumplidos. Así mismo, ofrecemos acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

## NORMATIVA REGULADORA

- **Ley 42-01:** Ley General de Salud y sus reglamentos.
- **Ley 87-01:** Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus reglamentos.
- **Ley 136-03:** Código para el sistema de protección y los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1-12:** Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Serie de normas nacionales de salud del Ministerio de Salud Pública.

## MISIÓN

Somos un centro público especializado, del modelo de autogestión, que brinda servicios de salud de pediatría con trato cálido y oportuno.

## VISIÓN

Ser reconocido en el 2024 como un hospital pediátrico modelo, en cuanto a la humanización y la investigación científica.

## VALORES

- Respeto
- Profesionalidad
- Cortesía
- Compromiso

## INCLUSIÓN

En el hospital se practica la igualdad y equidad, no se discrimina por género, religión, nacionalidad, filiación política, raza, edad ni nivel socioeconómico. Las personas discapacitadas pueden acceder a las instalaciones por las rampas diseñadas para estos fines con total seguridad, y a los niveles superiores a través los elevadores que le permitirán trasladarse.

En el estacionamiento del hospital, está habilitada un área especial y señalizada tanto para usuarios con necesidades especiales así como para embarazadas, esto demuestra que se atiende la diversidad, respetando la equidad que debe existir entre todos los usuarios.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

<b>Trato humanitario</b>	Se garantiza a los usuarios y usuarias una prestación médica digna enfocada en ofrecer servicios con calidad, calidez y las mejores atenciones ofrecidas por un personal calificado en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.
<b>Atención oportuna</b>	Prestación medica brindada en el momento requerido por el usuario según los tiempos establecidos.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<b>Consultas</b>	Trato humanitario	95%	% semestral de satisfacción en encuesta periódica.
<b>Emergencias</b>	Trato Humanitario	90%	
<b>Hospitalización</b>	Trato Humanitario	90%	
<b>Procedimientos</b>	Trato Humanitario	90%	
<b>Laboratorio clínico</b>	Trato Humanitario	90%	% de muestras a usuarios ambulatorios mensual, procesadas y validadas para entrega en un periodo de 24 a 72 horas.
	Atención Oportuna	100%	
<b>Imágenes diagnósticas</b>	Trato Humanitario	90%	% semestral de satisfacción en encuesta periódica.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, sus familiares, posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.



## NUESTROS SERVICIOS:

Escanear código QR





# Informe cumplimiento de expectativas y/o necesidades de los grupos de interés

Año 2022

---

Morehily Aquino  
Técnico estadístico

### Informe cumplimiento de expectativas y/o necesidades de los grupos de interés.

La encuesta a los grupos de interés tiene la finalidad de medir el nivel de información sobre la percepción y satisfacción que tienen los diferentes grupos de interés acerca del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en cuanto a la prestación de servicios en salud a niños, niñas y adolescentes de Santo Domingo Norte y sus zonas aledañas. Arrojando de manera general un índice de satisfacción del 84.29%.

El siguiente informe tiene como finalidad presentar el resultado a la pregunta: ¿Los servicios que ofrece el hospital cumplen con sus necesidades y/o expectativas?, según grupo de interés.

A continuación, los grupos que dieron respuesta:

- All in one supply
- Asociación de padres colegio espíritu santo
- Asociación Dominicana de Síndrome de Down
- Capservices Srl
- Empresa privada
- Farmavanz
- Fundación de Hipertensión Pulmonar
- Grupo cristiano sublime gracia de Dios
- Junta de vecinos
- Junta de vecinos 22 de junio
- Junta de vecinos el remanso
- Junta de Vecinos La Lotería, SDE
- Ministerio de Salud Publica
- No pertenezco a ninguna
- Policía Nacional
- Promesecal
- Sector privado
- Sector salud
- Servicio Nacional de Salud
- Surba Solutions Srl

En la tabla 1 se observa el nivel general de satisfacción de los distintos grupos y como se menciona anteriormente este fue de 84.29% y un 92.31% para el cumplimiento de las expectativas y/o necesidades de los grupos.

Tabla 1. Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza.							
Nivel de satisfacción general encuesta a grupos de interés.							
Atributos	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Sin respuesta	Total de respuestas	Nivel de satisfacción global por servicio
1. ¿Considera de fácil acceso los servicios e informaciones que brinda el hospital?	16	15	8	0	0	39	<b>79.49%</b>
2. ¿Los servicios que ofrece el hospital cumplen con sus necesidades y/o expectativas?	15	21	3	0	0	39	<b>92.31%</b>
3. ¿Confía usted en los servicios e informaciones que brinda el hospital?	19	15	5	0	0	39	<b>87.18%</b>
4. ¿Considera usted que son tomado en cuenta para la habilitación de nuevos servicios, toma de decisiones y/o actividades?	13	17	9	0	0	39	<b>76.92%</b>
5. ¿El hospital da la debida atención a las personas con alguna discapacidad (Usuarios, empleados, etc.)?	17	15	6	1	0	39	<b>82.05%</b>
6. ¿Se siente usted completamente informado por parte del hospital? (Con nuevos servicios, actividades, toma de decisiones, etc.)?	13	16	10	0	0	39	<b>74.36%</b>
7. ¿Considera usted que el hospital ha aportado a la sociedad a través de: sus programas, proyectos, aprendizajes, servicios y/o fuentes de empleo?	14	21	4	0	0	39	<b>89.74%</b>
8. ¿Recomendarías a otra persona para que asista al hospital?	22	14	1	2	0	39	<b>92.31%</b>
<b>Nivel de satisfacción</b>							<b>84.29%</b>

Fuente: creación propia.

Tabla 2. Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza.

Nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de las expectativas y/o necesidades a los grupos de interés.							
Atributos	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Sin respuesta	Total de respuestas	Nivel de satisfacción global por servicio
All in one supply	0	1	0	0	0	1	100.00%
Asociación de padres colegio espíritu santo	0	1	0	0	0	1	100.00%
Asociación Dominicana de Síndrome de Down	2	2	1	0	0	5	80.00%
Capservices Srl	0	1	0	0	0	1	100.00%
Empresa privada	0	1	0	0	0	1	100.00%
Farmavanz	0	1	0	0	0	1	100.00%
Fundación de Hipertensión Pulmonar	0	1	0	0	0	1	100.00%
Grupo cristiano sublime gracia de Dios	0	1	0	0	0	1	100.00%
Junta de vecinos	0	1	0	0	0	1	100.00%
Junta de vecinos 22 de junio	1	0	0	0	0	1	100.00%
Junta de vecinos el remanso	0	1	0	0	0	1	100.00%
Junta de Vecinos La Lotería, SDE	1	0	0	0	0	1	100.00%
Ministerio de Salud Publica	1	0	0	0	0	1	100.00%
No pertenezco a ninguna	3	2	1	0	0	6	83.33%
Policia Nacional	0	1	0	0	0	1	100.00%
Promesecal	0	1	0	0	0	1	100.00%
Sector privado	0	1	0	0	0	1	100.00%
Sector salud	0	1	1	0	0	2	50.00%
Servicio Nacional de Salud	2	8	0	0	0	10	100.00%
Surba Solutions Srl	0	1	0	0	0	1	100.00%

Fuente: creación propia.

En la tabla 2 se muestra el nivel de satisfacción para cada grupo en base a si el hospital cumple con las expectativas y/o necesidades de estos.

Al observar la tabla podemos ver que de los 20 grupos que dieron respuesta solo 3 (Asociación Dominicana de Síndrome de Down 80%, No pertenezco a ninguna 83.33% y Sector salud 50%) manifestaron no estar completamente satisfechos con el cumplimiento de las expectativas y/o necesidades por parte del hospital y esto se debe a las siguientes sugerencias:

- Debes brindar servicios de salud más accesible para la población de la demarcación
- En las visitas a los familiares de los pacientes
- Las citas para especialidades la ponen muy lejos, las citas para terapia del habla no la ponen según la necesidad del niño son muy distantes, la chica que recoge los documentos en el segundo nivel no tiene buena disposición.
- Mejorar el área de parqueo
- Necesitan dar asistencia más rápido a los casos de emergencia, ya que tardan demasiado en atender a los pacientes, y en ocasiones hasta pueden perder la vida esperando atención por negligencia y falta de humanidad, hay que humanizar más su personal de emergencia en la recepción antes del ingreso. Y también los niños con síndrome de Down son discapacitados, darle una preferencia por su condición. Facilitar terapia cobertura 100 con los seguros.
- Que al momento de cambiar una cita que se me informé. Ya que pase por el desagradable momento de ir a cita pauta para un día. Me fue cambiada porque la Dra. Arias estaba de licencia. El cuál incurrió en un gasto económico ya que soy de Provincia.
- Que ayuden más a los discapacitados con sus medicinas en especial los niños con síndrome de Down
- Que el personal médico este más capacitado para tratar a los padres y niños, principal los niños con condiciones especiales
- Quisiera que cuando uno le sugiere algo a un especialista relacionado con nuestros niños lo tomarán en cuenta lo que pedimos
- Servicio al cliente vía telefónica

Se sugiere a la subdirección de desarrollo y planificación realizar reuniones mas frecuentes con los grupos, debatir las sugerencias que estos presentan y el plan de mejora para obtener un índice como mínimo el 90% en todos los grupos.