

Establecimiento: HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA
Dirección O Departamento: Calidad en la Gestión

Fecha: 13/03/2023

Tema

**Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo
CAF HRPEU**

Cuerpo

<p>1: LIDERAZGO</p>	<p>1.1.5 Los líderes (Directivos y Supervisores)</p>	<p>Continuaremos aunando esfuerzo para lograr un sistema digital que integre todos los procesos dentro de nuestra institución Hospitalaria. En términos concretos exponemos nuestras necesidades al SNS y al Patronato que funge en nuestra institución y destinar un porcentaje de nuestra facturación para tales fines.</p>
----------------------------	---	---

De acuerdo al Plan de Mejora Modelo CAF, el cual se encuentra en **anexo**, y que contiene diez (10) hallazgos, cada una con sus acciones de mejora.

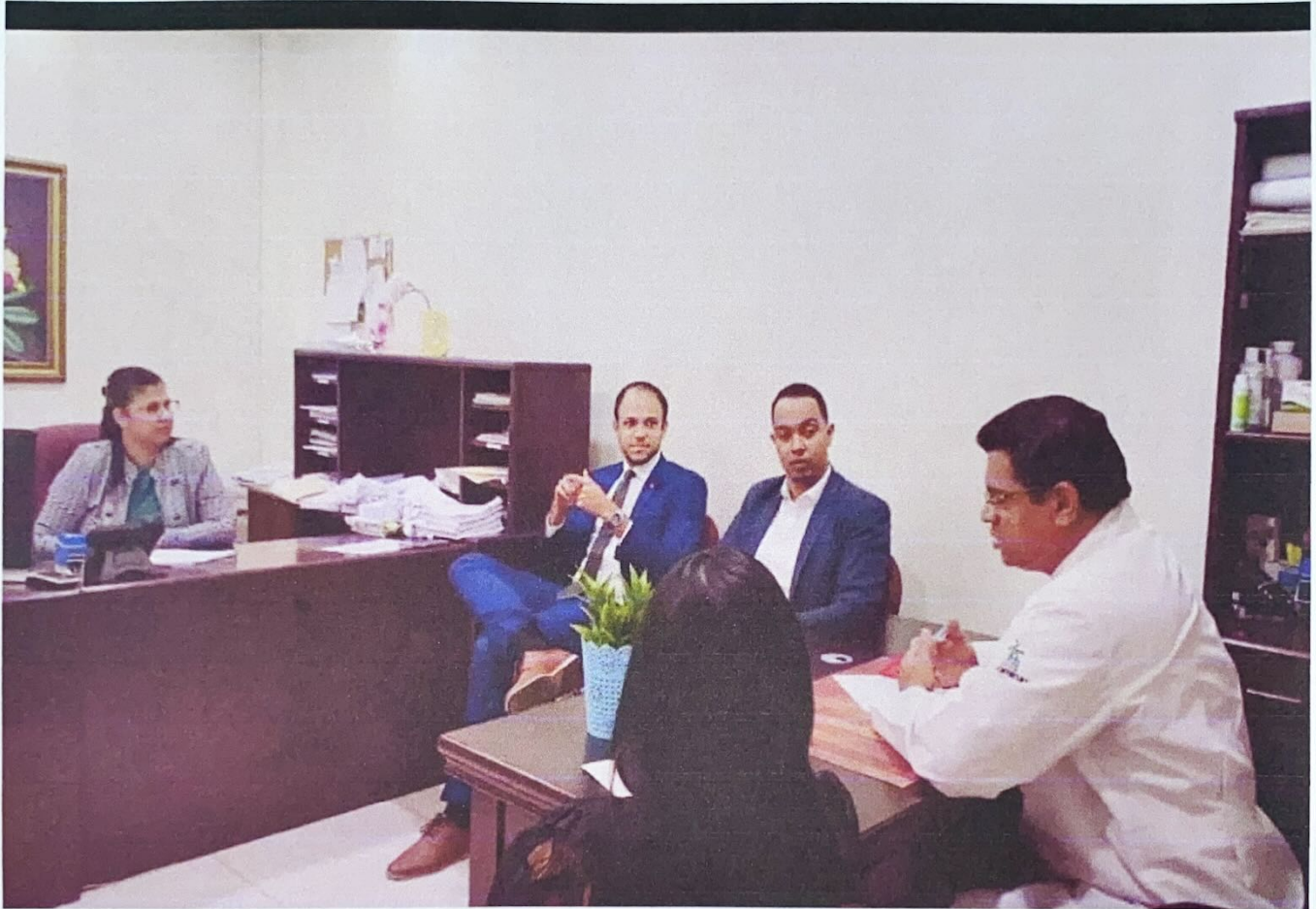
La tarea realizada en el desarrollo de la práctica del Plan de Mejora Modelo CAF, comenzó en el mes de enero realizando levantamientos internos para poner a conocimiento nuestras necesidades llevando a cabo todos los protocolos correspondientes.

El pasado 27 de enero sostuvimos una reunión con representantes de la compañía de telecomunicaciones, concerniente al seguimiento de acuerdos interinstitucionales. Se realizó con los departamentos de Administración, Activos Fijos, Servicios Generales y el Departamento de Cómputos.

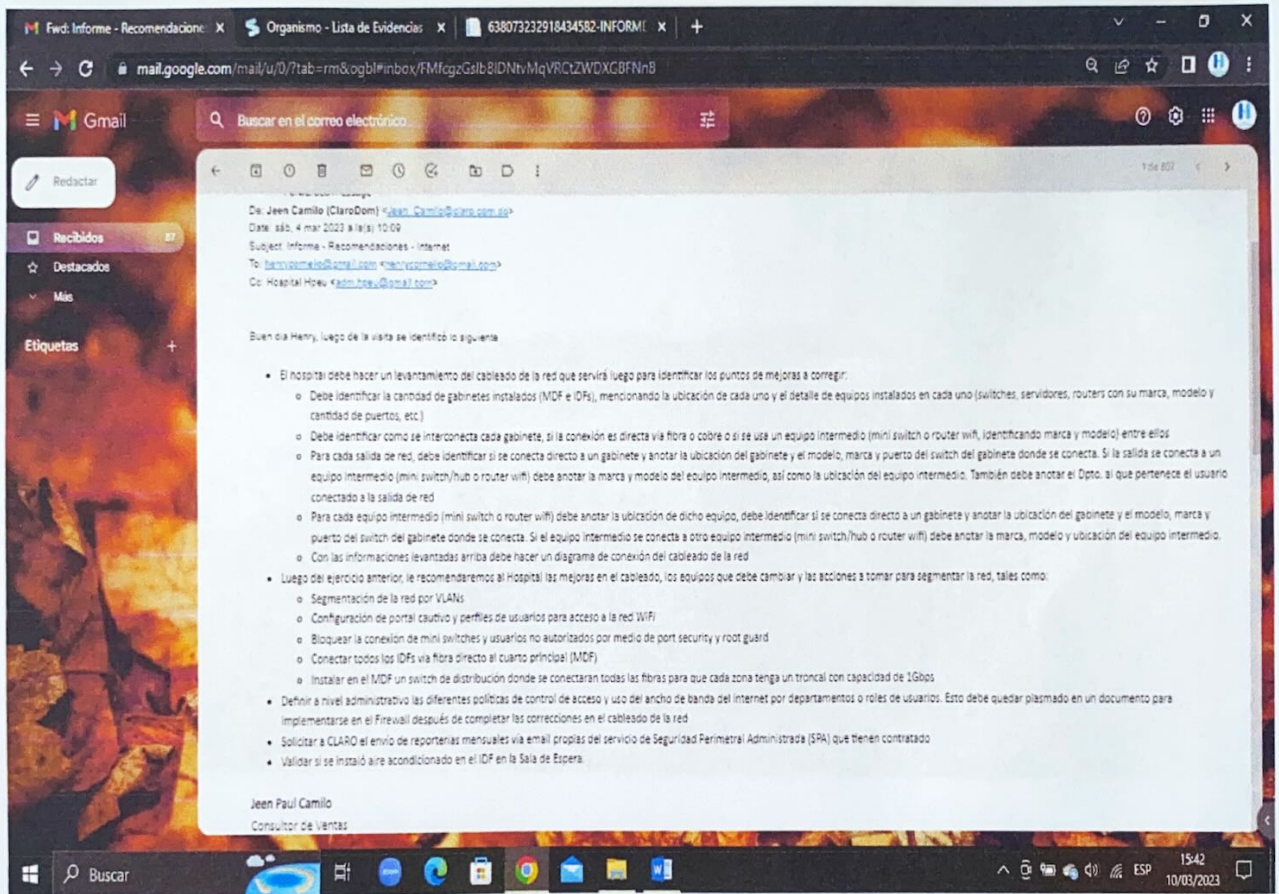
Luego de dicha reunión, los representantes realizaron el informe de los levantamientos a realizar en nuestra institución hospitalaria (**Ver anexo de foto de Correo**). Luego de realizado nuestro levantamiento, procedimos a realizar cotizaciones para las instalaciones de nuevas computadoras para los departamentos que hagan falta.

La dirección de nuestra institución hospitalaria, a cargo del Dr. Miguel A. Ortega R; entregó equipos al departamento de cómputos con el objetivo de eficientizar los servicios en los diferentes departamentos.

De igual forma fueron recibido 28 UPS y el departamento de Cómputos les asigno UPS a los departamentos con más necesidad de la institución en el **anexo**, se ver la distribución.















CONTROL DE ASPECTOS
BY
SOLICITADO
CUSTODIADO



CONTROL DE ASIGNACION DE UPS

FEBRERO 2023

DEPARTAMENTO	USUARIO	MARCA	MODELO	SERIAL	REGISTRO ACTIVO FIJO
CONTABILIDAD	OSMARLIN	UNIPOWER	BU700	220606020808	SRSNC-521-04951
CONTABILIDAD	ANGLIE	UNIPOWER	BU700	22060620164	SRSNC-521-04953
CONTABILIDAD	RONNY	UNIPOWER	BU700	221104021348	SRSNC-521-04932
CONTABILIDAD	DELIANNY	UNIPOWER	BU700	221104021345	SRSNC-521-04977
CONTABILIDAD	YULEIDY	UNIPOWER	BU700	221104021555	SRSNC-521-04998
CONTABILIDAD	DANIA	UNIPOWER	BU700	221104020933	SRSNC-521-04999
PLANIFICACION Y DESARROLLO	NELSON	UNIPOWER	BU700	221104020816	SRSNC-521-04952
RECURSOS HUMANOS	BETY	UNIPOWER	BU700	221104020298	SRSNC-521-04954
TOMA DE MUESTRA	LABORATORIO	UNIPOWER	BU700	221104020890	SRSNC-521-04955
TOMA DE MUESTRA	LABORATORIO	UNIPOWER	BU700	221104020891	SRSNC-521-04909
EMERGENCIA MATERNIDAD	ADMISION	UNIPOWER	BU700	221104021553	SRSNC-521-04910
CONSERJERIA	CONSULTORIO	UNIPOWER	BU700	221104020889	SRSNC-521-04911
BATERIOLOGIA	LABORATORIO	UNIPOWER	BU700	221104020814	SRSNC-521-04912
ORTOPEDIA	CONSULTORIO	UNIPOWER	BU700	221104020815	SRSNC-521-04913
ALMACEN DE SUMINISTRO MATERIAL G	ALMACEN	UNIPOWER	BU700	221104020300	SRSNC-521-04929
PATOLOGIA	JOSE	UNIPOWER	BU700	221104021356	SRSNC-521-04930
RECURSOS HUMANOS	CAROLINE	UNIPOWER	BU700	221104021554	SRSNC-521-04931
ESTADISTICA	CRISTIAN	UNIPOWER	BU700	220606020805	SRSNC-521-04933
ECOCARDIOGRAFIA	IMÁGENES	UNIPOWER	BU700	221104020813	SRSNC-521-04934
ESTADISTICA	LOUDES	UNIPOWER	BU700	221104021437	SRSNC-521-04971
ARCHIVO	JUAN	UNIPOWER	BU700	221104021438	SRSNC-521-04973
DIRECCION	SECRETARIA	UNIPOWER	BU700	220606020807	SRSNC-521-04974
ADMINISTRACION	JUANA	UNIPOWER	BU700	221104021440	SRSNC-521-04975
ESTADISTICA	ROSANNA	UNIPOWER	BU700	221104021347	SRSNC-521-04976
SONOGRAFIA	FUERA	UNIPOWER	BU700	221104020934	SRSNC-521-04993
VIH	LABORATORIO	UNIPOWER	BU700	221104021346	SRSNC-521-04995
ESTADISTICA	YOMARY	UNIPOWER	BU700	220606020696	SRSNC-521-04996
SONOGRAFIA	DENTRO	UNIPOWER	BU700	221104021439	SRSNC-521-04997



Establecimiento: HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA
Dirección O Departamento: Calidad en la Gestión

Fecha:
15/03/2023

Tema

Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo CAF HRPEU

Cuerpo

5: PROCESOS	5.1.7 La organización	Mantener las normativas, protocolos y requisitos de la Habilitación de nuestro centro hospitalario.
--------------------	-----------------------	---

Nuestra institución hospitalaria está trabajando arduamente para completar nuestro proceso de habilitación en las áreas correspondiente a habilitar. Estamos cumpliendo al pie de la letra cada uno de los expedientes de habilitación expuestos en su lista de verificación.

La habilitación Hospitalaria nos podrá permitir la contratación de las diferentes ARS, lo que dará un poco de autonomía a los Hospitales. Trabajaremos para adquirir la habitación de nuestro centro Hospitalario por un mayor tiempo o de manera permanente, con levantamientos y seguimientos de cada área.

El Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, recibió el certificado de habilitación por un año por parte de las máximas autoridades con validación hasta el 20 de abril del año 2023, comprobando que cumplimos con las condiciones mínimas requeridas.

Cumpliendo con este procedimiento recibimos en fecha 26 de enero del 2023 al Doctor Kelvin Collado, Encargado de Habilitación SRSNC quien sostuvo una supervisión del avance del proceso de Habilitación de los EESS de la Región e indicando los pasos a seguir con el listado de verificación del expediente de Habilitación. En dicha supervisión estuvieron involucrados el Departamento de Planificación y Desarrollo, Subdirección Administrativa, Departamento de RRHH, Encargada de Calidad en la Gestión, Encargada de Rayos X y Encargada de Activos Fijos, para estar al tanto de la ejecución a realizar para obtener la renovación de dicha Habilitación por una mayor cantidad de tiempo.

El pasado jueves 2 de marzo del año en curso fueron entregados en el Servicio Regional de Salud Norcentral a los encargados de Habilitación cada uno de los expedientes exigidos por el listado de verificación para obtener la Renovación de Licencia de Habilitación.

- Nuestras áreas habilitadas son las siguientes:

- Sala de Cirugía
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Consultorios Médicos
- Rayos X
- Servicios Odontológicos
- Neonatología
- Laboratorios Clínicos
- Unidades de Emergencias
- Hemodiálisis
- Banco de Sangre y Transfusión
- Servicios de Vacunación
- Imagenología
- Anatomía Patológica
- Salas de Cirugía, Obstetricia y Partos

Para la aprobación de la Licencia Institucional de Operación (Practica Tipo II) (Rayos X), fueron llenados los formularios y depositados en el departamento correspondiente en la Comisión Nacional de Energía para que el personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes, esté apto para operar o manipular fuentes de radiación ionizante.

El 22 de marzo del 2023 recibimos al personal de la Comisión Nacional de Energía, donde estuvieron supervisando nuestra área de Rayos X y asegurar que el área cumple con la seguridad y protección radiológica con el fin de garantizar la protección de los pacientes y el personal ocupacionalmente expuesto.



SUPERVISION A CARGO DEL DR. KELVN COLLADO, ENCARGADO DE HABILITACION SRSNC



Nombre de la Actividad: HRPPEU Supervision del avance del proceso de habilitacion de los EES de la region

Área Responsable: Calidad en la Gestion

Fecha: 26/1/2023

Modalidad de la reunión: Virtual Presencial

Hora: 10:30 a. m.

Lugar/Plataforma: Planificacion y Desarrollo

Participantes

Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
Yolanda Lentes	Enr. p/d	HRPPEU.	Yolanda Lentes	809-325-2969
Josely Olivo	Enr. MUY	U.P.P.E.D.	Josely Olivo	809-989-3758
Yolany Colando	Enr.	SAS UC - Habilitación	Yolany Colando	829-836-3010
Esvela Mante	Enr. R.P.	HRPPEU	Esvela Mante	829-848-8930
Mauricio Fernandez	S.D.A.	Atención.	Mauricio Fernandez	829-866-9492
Sany Morat	Enr. Calidad	H.R. P.E.U	Sany Morat	829-295-7008
Yolanda Lentes	Enr. p/d	HRPPEU	Yolanda Lentes	829-883-7312

*Nota: para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.





VENTANILLA UNICA DE SERVICIOS

No de Solicitud **506-23-1330**

Fecha Solicitud 07/03/2023 14:54:54



1. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre **SERVICIO NACIONAL DE SALUD**
RNC / Cedula **430071153**

2. DATOS DE LA SOLICITUD

Servicio **HABILITACION Y ACREDITACION**
Tipo **RENOVACION DE HABILITACION DE ESTABLECIMIENTO**
Establecimiento **HOSPITAL PRESIDENTE ESTRELLA URENA SANTIAGO**

3. DOCUMENTOS REQUERIDOS

- D2: CARTA O COMUNICACION DE SOLICITUD
- D5: RECIBO DE PAGO DE TASA
- D8: CERTIFICADO DE REGISTRO NACIONAL DE CONTRIBUYENTES (PNC)
- D9: CERTIFICADO DE REGISTRO DE NOMBRE COMERCIAL EMITIDO POR LA OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (ONAPI)
- D10: CERTIFICADO DE REGISTRO MERCANTIL
- D11: REPORTE IMPRESO DE EQUIPOS MEDICOS (TIPO, MARCA, SERIE Y UBICACION).
- D12: DOCUMENTOS DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE LA SALUD (CÉDULA O CARNET DE RESIDENCIA VIGENTE EN CASO DE EXTRANJEROS, EXEQUATUR, TITULO DE ESPECIALIDAD O CALIDAD CIUDADANO AFUERA)
- D13: REPORTE DE... ADMINISTRATIVO
- D14: CERTIFICADO... COMISION NACIONAL DE ENERGIA Y COMERCIO... CA PARA AQUELLOS PRESTADORES DE... EN ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS, TOMOGRAFIA



SUPERVICION AREA DE RAYOS X POR LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA





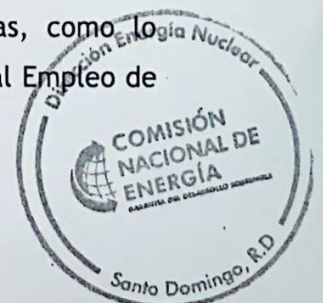


Número: RD 109-2023

En Santiago, siendo las 2:50 PM horas del día 22 del mes de marzo del año 2023, el(los) inspector(es) de la Dirección Nuclear de la CNE, Sr(a). Raudely Ayoma y Sr(a). Mendrick Perez Inspector(es) del Departamento o Sección: radiodiagnóstico quien(es) se identifica(n) plenamente con sus respectivos carnets de identificación expedidos por la CNE, realizan esta inspección conforme a lo establecido en el Art. 54 del Reglamento de Protección Radiológica, emitido bajo el DECRETO PRESIDENCIAL 244-95, dado en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de octubre del año mil novecientos noventa y cinco (1995).

El equipo de inspectores de la Dirección Nuclear, ha realizado una inspección visual y radiométrica a la instalación Hospital Regional Presidente Estrella Ureña donde se realiza una práctica radiodiagnóstico Tipo II con código de Licencia/Registro 410 con fecha de caducidad 4/10, acompañado durante la inspección, de parte de la instalación por Maria L. Fernandez, Marianes Perra Velez.

Durante la inspección se realizaron comprobaciones, revisión de documentaciones, registros dosimétricos, aspectos de protección y seguridad radiológica, monitoreo radiológica, etc.; esas informaciones serán tomadas como insumo, las cuales se notificarán en detalle a través de un Informe que esta Dirección de Energía Nuclear presentará al titular o usuario registrado, conforme a los hallazgos que el equipo de inspectores detectó en los aspectos de protección y seguridad radiológica de la instalación, entidad o centro. Si dichos hallazgos presentan no conformidades que afecten directamente las buenas prácticas de la aplicación de un sistema de protección y seguridad radiológica, entonces dicha instalación o centro debe corregirlas, como lo establece el Art. 54 de la Norma para la Autorización de Prácticas Asociadas al Empleo de Radiaciones Ionizantes, en los plazos que serán establecidos en el informe.

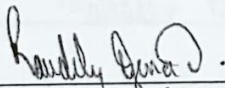


No conformidad(es) u observación (es) relevante(s) e importante(s) encontrada(s):

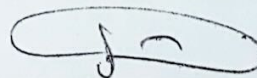
- Puerta de rayos x #2 tiene llavín dañado.
- El centro no posee servicio de dosimetría.
- El centro posee un mamógrafo que está fuera de servicio y ellos notificaron que este quedara fuera de la nueva resolución.

Evidencias exigidas

- Evidencia de solicitud de servicio de dosimetría.



Inspector Líder, DNU-CNE
(Nombre, firma)



Por la Instalación
(Nombre, firma)



Establecimiento: HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA
Dirección O Departamento: Calidad en la Gestión

Fecha:
 20/03/2023

Tema

Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo CAF HRPEU

Cuerpo

1: LIDERAZGO	1.1.1 Los líderes (Directivos y supervisores)	Mantener un proceso de revisión continua de la misión, visión y valores de la organización implementando las mejoras correspondientes.
2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2.1 La Organización	Con nuestra Misión, Visión y Valores continuaremos con nuestras estrategias para poder brindar un Servicio de calidad a nuestros usuarios.

Las Cartas Compromisos están dirigidas a los ciudadanos, y es por esto que es requerido conocer sus expectativas y brindar orientación sobre los procesos de trabajo, de manera que contribuyan a satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, se deben generar condiciones para evaluar tanto el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos con el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a la forma en que está recibiendo el servicio.

La Carta Compromiso al Ciudadano es un documento que a través del cual nuestra institución comunica al ciudadano sobre los servicios que se ofrecen, como acceder y adquirir los mismos y los compromisos de calidad establecidos para su presentación.

Nuestra institución hospitalaria tuvo su primera versión de Carta Compromiso al Ciudadano con vigencia del 2019-2021. En el 2022 sostuvimos el Lanzamiento de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de nuestra institución Hospitalaria.

Partiendo del 24 de agosto del año 2022 Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, le fue aprobada la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde contamos con puntos fuerte para brindar un mejor servicio a cada uno de nuestros usuarios.

- Presencia de Carta Compromiso en el portal web.
- Control y permanencia de las Formas de Comunicación/Participación Ciudadana.



- Empoderamiento de los responsables de los servicios con relación a las informaciones comprometidas en la Carta Compromiso.
- Cumplimiento del estándar 90% en el atributo de amabilidad para los servicios de emergencia/hospitalización.
- Cumplimiento del estándar 90% en el atributo de profesionalidad para los servicios de laboratorio/hospitalización.

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

Nuestro objetivo es que tanto los colaboradores, así como los usuarios se identifiquen con la institución y especialmente brindar un Servicio de calidad en nuestra institución Hospitalaria. A continuación, nuestra Visión, Misión y Valores y a su vez nuestros Atributos de Calidad. **(Ver Anexo de Carta Compromiso al Ciudadano).**

Misión

Somos un hospital regional universitario de tercer nivel, donde nuestros usuarios, reciben atención integral especializada, de la mano de la profesionalidad, dedicación, docencia e investigación.

Visión

Ser un hospital universitario que sirva de modelo local e internacional, donde se presten servicios integrales especializados con los más altos estándares de calidad en el sector público, de una manera eficaz y oportuna.

Valores

- Vocación de servicio
- Integridad
- Competitividad
- Humanización
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Ética

ATRIBUTOS DE CALIDAD

AMABILIDAD: Trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que preserve su satisfacción.

PROFESIONALIDAD: Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

ELEMENTOS TANGIBLES: Contamos con los materiales necesarios para brindar los servicios hospitalarios con calidad y eficacia.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En síntesis, las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos-usuarios de los servicios del hospital son:

<https://hospitalestrellaurena.gob.do>

Oficina de Atención al Usuario

direccionhpeu@gmail.com

atencionalusuariohpeu@gmail.com

809-295-1197, Información, Ext. 101, 102, 103, 104 y 105

caihpeu@gmail.com

Redes Sociales:

Facebook: Hospital Regional Presidente Estrella Ureña

Instagram: @HRPEU

Twitter: @HPEU

WhatsApp: 849-632-9943

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Presidente Estrella Ureña pueden presentar sus quejas a través de los siguientes canales. Buzones físicos, los cuales se encuentran ubicados en las siguientes áreas dentro de la institución:

Atención al usuario

Emergencia

Maternidad

Hospitalización

Estación de enfermería

Odontología

Laboratorio

UCI

Imágenes

Consultas Especializadas

Consulta de Ginecología.

Correo electrónico Quejashperu@gmail.com

- Línea 311

Sistema de Atención Ciudadana llamando al 311 o accediendo al portal Web www.311.gob.do.

Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo 0 a 15 días laborables después de su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Como medida de subsanación el Hospital Regional Presidente Estrella Ureña al momento de incumplir con los compromisos declarados y asumidos, el director emitirá una carta informando a los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección, en un plazo comprendido entre los 15 días laborables después de recibir el reclamo informando la solución al caso, afín de corregir el incumplimiento.

DATOS DE CONTACTO

809-295-1197 Información, ext. 101 y 102.
Atención al usuario ext. 103, 104 y 105.

Nuestro horario de atención es de 7a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes y las áreas de emergencias 24 horas de lunes a domingo.

atencionalusuariohpeu@gmail.com

Avenida Imbert, número 50, Santiago de los Caballeros, República Dominicana



HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA



Hospital Presidente Estrella Ureña

Grupo S&F
Tienda de suministros de oficina

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso del Hospital Presidente Estrella Ureña es el departamento de Calidad en la gestión.

809-295-1197 Ext. 184

calidadentelgestion.hrpeu@gmail.com

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA JULIO 2022 - 2023



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.





DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, antiguo Instituto Dominicano de Seguro Social (IDSS), el cual fue inaugurado el 15 de diciembre de 1950, es un hospital de tercer nivel de atención, perteneciente al Servicio Nacional de Salud (SNS) bajo la dependencia de la Regional de Salud Norcentral, en el que se ofrece servicio de salud, de diversas especialidades, con profesionalidad, dedicación, docencia e investigación; destacando las atenciones en el área de ginecobstetricia, contando con una unidad especializada para tales fines, como lo es nuestra maternidad Doña Renéé Klang de Guzmán.



MISIÓN

Somos un Hospital Regional Universitario de tercer nivel, que brindamos a nuestros usuarios atención integral especializada con profesionalidad, dedicación, docencia e investigación.



NORMATIVAS

Constitución de la República Dominicana, Art. 61.

42-01 Ley General de Salud.
87-01 Ley que crea el sistema dominicano de seguridad social, en su Art. 163.
12-15 Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.
41-08 Ley de Función Pública.
434-07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
351-99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.



INCLUSIÓN

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad, de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, apegados a la Ley General de Salud en su artículo 28 literal a y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes. Por otro lado, la institución cuenta con rampas especialmente diseñadas, ascensores para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

AMABILIDAD

Trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción.

PROFESIONALIDAD

Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios en los servicios.

FIABILIDAD

Manifiestar un buen manejo y uso correcto de las informaciones, además de mantener una comunicación asertiva con nuestros usuarios para que los mismos puedan depositar su confianza en el servicio recibido.



DEBERES DE LOS USUARIOS

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Respetar la salud de otras personas.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que viven.
- Colaborar con las autoridades de salud, cumpliendo sus instrucciones.
- Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Emergencias	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
Hospitalización	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
Laboratorio	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
Consulta Externa	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
Imágenes	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	





MISIÓN

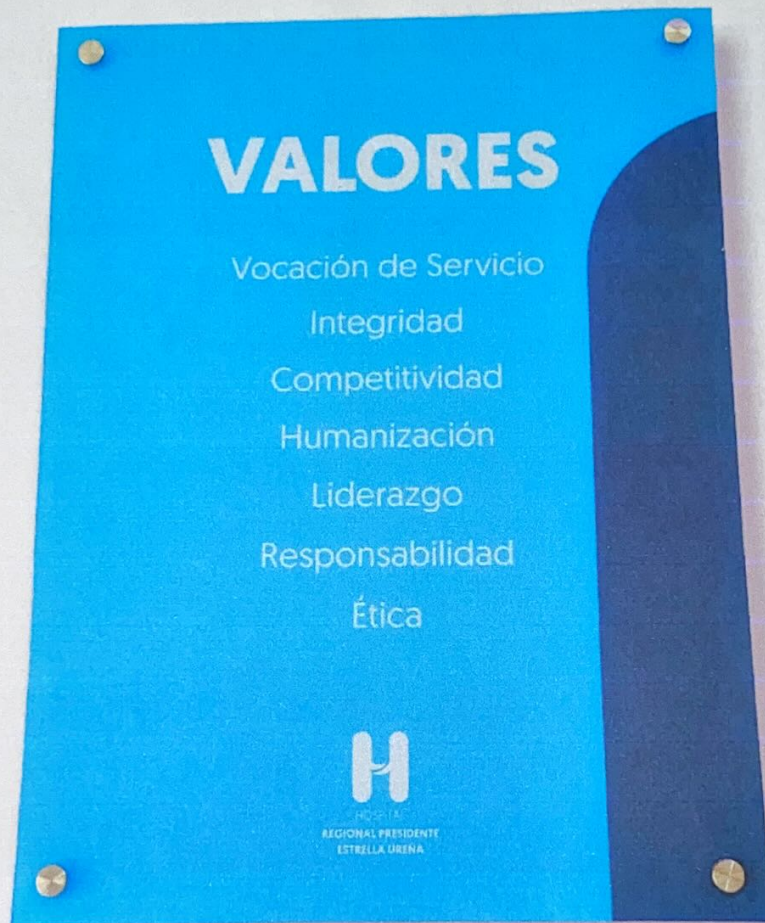
Somos un hospital regional universitario de tercer nivel, donde nuestros usuarios, reciben atención integral especializada, de la mano de la profesionalidad, dedicación, docencia e investigación.



VISIÓN

Ser un hospital universitario que sirva de modelo local e internacional, donde se presten servicios integrales especializados con los más altos estándares de calidad en el sector público, de una manera eficaz y oportuna.







Visión

Ser un hospital universitario que sirva de modelo local e internacional, donde se presten servicios integrales especializados con los mas altos estándares de calidad en el sector público, de una manera eficaz y oportuna.

Valores

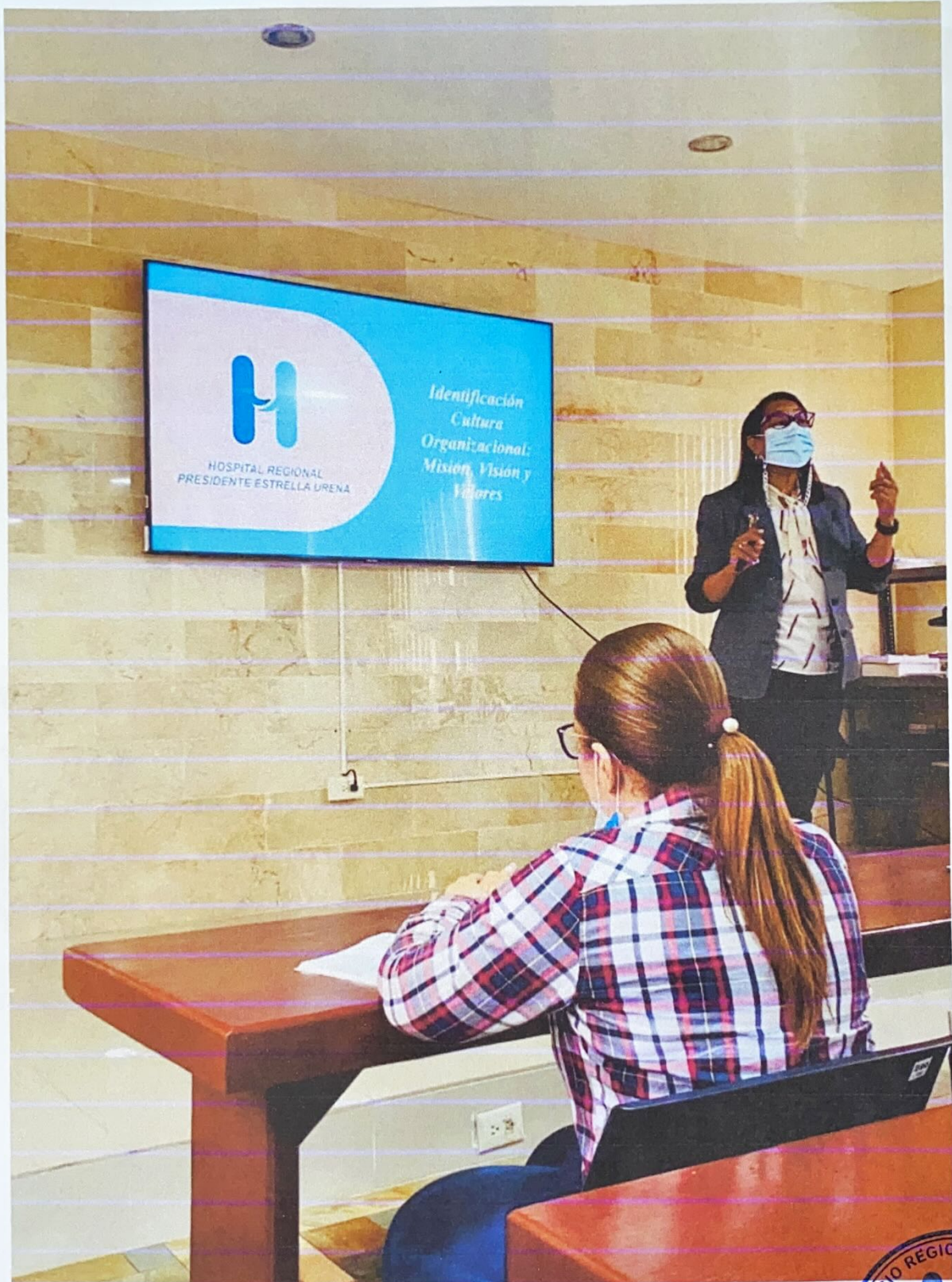
- Vocación de servicio
- Integridad
- Competitividad
- Humanización
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Ética



809-295-1197 | @HRPEU

www.hospitalestellarena.gob.do









Nombre de la Actividad: Identificación Cultura Organizacional: Misión, Visión y Valores

Área Responsable:

Fecha: 15/02/2023

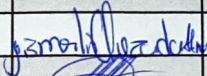


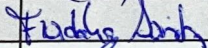

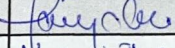
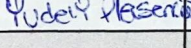
Modalidad de la reunión: Virtual Presencial

Hora: 10:00 AM

Lugar/Plataforma: Salon de Medicina Interna

Participantes				
Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
Miguel Ant. Ortega	Director	HRPEU	<i>[Firma]</i>	829-315-8655
Maia Livia Fernández	S. D. A.	HRPEU	<i>[Firma]</i>	829-866-9492
Nelson Contreras	PTD	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	809-325-8327
Janelle Amante	Ejecutiva de Recursos Humanos	HRPEU	<i>[Firma]</i>	829-883-7312
Sandra	Registra	HRPEU	<i>[Firma]</i>	829-261-1999
Orlin y Alencar	Enc. Alm-Farmacia	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	809-519-4234
Junia Peres	OAI	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	809-818-7092
Ramin Pérez Durán	Enc. Atención al Usuario	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	809-983-6567
Miguel Peña	Enc. Atención al Usuario	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	829-774-6417
Saray Mascat	Enc. Calidad	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	809-325-8346
Julius Ramirez	Sec. Adm.	HRPEU	<i>[Firma]</i>	809-602-3316
Dannerys Lugo	Admisión	H. R. P. E. U	<i>[Firma]</i>	829-741-5542

*Nota: para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

Participantes				
Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
Yasmelin Carrada Almonte	secretaria.	HRPEU		809-839-0428.
Henry Coronado	Enc. Tecnología	HRPEU		809-325-8339.
Mrs Dguz	Secretaria	HRPEU		809-223-2825
Floribeliza Sanchez	Dijiladora	HRPEU		809-606-8691
Constantino Rosales	Enc. CA	RRHH		809-252-5758
Jenny New	Enc. RRHH	HRPEU		809-89-3758
Yudely Plasencia	En. contab.	HRPEU.		809-209-1983.

*Nota: para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.











Establecimiento: HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA
Dirección O Departamento: Recursos Humanos/Calidad en la Gestión

Fecha:
28/03/2023

Tema

**Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo
CAF HRPEU**

Cuerpo

<p>3:PERSONA</p>	<p>3.1.5 Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización</p>	<p>Velar para que el desarrollo basados en criterios de méritos siempre haya igualdad de oportunidad y no exista la discriminación ni las exclusiones.</p>
-------------------------	--	--

En fecha 25 de enero del 2023, se realizó la socialización del Plan de Mejora a implementarse en el presente año, con la participación de las siguientes autoridades:

- Dr. Miguel Ortega, Director General
- Dra. María Luisa Fernández, Subdirectora Administrativa
- Licda. Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos
- Licda. Brunilda Hernández, Administradora
- Licda. Saray Moscat, Encargada de Calidad en la Gestión

Determinamos que el alcance del Plan de Mejora en inicio seria gradual, tomando en cuenta los departamentos que componen Servicios Generales, entendiendo que son los equipos más vulnerables que posee la institución:

- ❖ Limpieza
- ❖ Seguridad
- ❖ Esterilización
- ❖ Embellecimiento
- ❖ Morgue
- ❖ Hostelería
- ❖ Mantenimiento
- ❖ Lavandería
- ❖ Cocina
- ❖ Camilleros



Para tales fines realizamos una ficha con los criterios con los cuales evaluaremos el rendimiento de estos colaboradores.

No obstante, tomaremos en cuenta otros departamentos de categorías superiores, realizando reconocimientos por objetivos logrados y buen desempeño.

En la primera etapa estaremos otorgando a los colaboradores:

1. Reconocimiento al colaborador del mes.
2. Días libres por jornadas extras laborales.
3. Días libres de cumpleaños.
4. Certificado de reconocimiento.
5. Salida temprana de su jornada laboral.



REVISIÓN DE RENDIMIENTO EMPLEADO DEL MES (MODELO)

NOMBRE DEL COLABORADOR		DEPARTAMENTO	LIMPIEZA
SUPERVISOR			
CARGO QUE DESEMPEÑA			
FECHA			
CARACTERÍSTICAS			
RE	PUNTAJE	CALIFICACION	
Calidad del trabajo	20		
Seguimiento en el trabajo	10		
Comunicación	10		
Trabajo en grupo	10		
Productividad	10		
Honestidad	10		
Relaciones con los compañeros de trabajo	10		
Asistencia	10		
Puntualidad	5		
Relaciones con los usuarios	5		
TOTAL	100		

DEPARTAMENTO DE RRHH



Nombre de la Actividad:

SOCIALIZACION PLAN DE MEJORAS 2023

Área Responsable:

RECURSOS HUMANOS/ ADMINISTRACION

Fecha:

25/1/2023

Modalidad de la reunión: Virtual

presencial

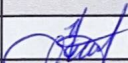
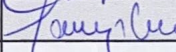
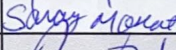
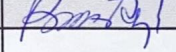
Hora:

9:00 a. m.

Lugar/Plataforma:

OFICINA ADMINISTRATIVA

Participantes

Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
Esquivela R. Pérez	Adm.	H.R.P.E.U.		809-325-2993
Fanny Dues	Ec. RR.HH.	H.R.P.E.U.		809-989-3753
Sergio Morales	Ec. Calidad	H.R.P.E.U.		829-295-7448
Maria Ines Fernandez C	S.D.A	H.R.P.E.U.		829-866-9492



Establecimiento: HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA
Dirección O Departamento: Calidad en la Gestión

Fecha:
22/05/2023

Tema

Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo CAF HRPEU

Cuerpo

1: LIDERAZGO	1.1.2 Los líderes (Directivos y supervisores)	Continuidad de un servicio humanizado, íntegro y transparente para nuestros usuarios, seguir un eterno laboral justo y continuar incursionando con la inclusión y la equidad de género.
---------------------	---	---

La humanización de los servicios de salud e incorporar el conjunto de valores implicados en esta, es importante en primer lugar, hacer un llamado a las instituciones del sector salud, como responsables de proveer a su personal profesional y técnico de las herramientas e insumos para que puedan cumplir apropiadamente sus funciones, no solamente considerar las deficiencias en la formación y en las relaciones interpersonales, sino también las limitaciones y carencias de infraestructura y equipos que influyen en una atención de calidad y que se unen a la falta de preparación y actualización, mediando en el logro de los resultados, objetivos y metas.

Nuestro principal objetivo es promover instrumentos de comunicación que permitan mejorar el sistema de Atención de nuestra institución Hospitalaria. Este proceso de humanización de las instituciones es parte fundamental de la calidad del servicio que se presta.

Partiendo de esto nos hemos enfocado en capacitar a nuestros colaboradores con el fin de brindar un servicio de calidad. Para la prestación de un buen servicio nos preocupamos en orientar y capacitar a nuestro personal. En el mes de abril y mayo del año 2023, fue impartida la Capacitación “Atención al Ciudadano” por el facilitador de INFOTEP; Jacob Olivares, con el objetivo de reconocer la importancia de la Gestión de Calidad y los criterios para la evaluación en la Atención al Ciudadano, así como reflexionar acerca de los beneficios que trae a la institución desarrollar planes que mejoren el manejo de los tiempos de atención, contribuyendo con ello a la satisfacción de la ciudadanía.

Siguiendo con la eficientización e la calidad de los servicios para nuestros usuarios “**Taller de Comunicación Efectiva**” y “**Liderazgo Efectivo**”, impartidos ambos por Omayra Calderón, facilitadora de INFOTEP enfocados en capacitar a nuestro personal Administrativo y Medico; con el objetivo de fortalecer las herramientas y conocimientos para una mejor comunicación efectiva a desarrollar en las diferentes áreas del ambiente laboral. Es la manera efectiva de comunicar con los demás, es tomar conciencia de que todos percibimos al mundo de manera diferente. Fueron realizadas diversas actividades de autovaloración, y tratados los aspectos más significativos en este ámbito, como son: **Adaptación al cambio, Visión, Estrategia y Capacidad de análisis.**

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.





H
HOSPITAL
REGIONAL PRESIDENTE
ESTRELLA UREÑA





Taller Comunicación efectiva









Capacitación "Liderazgo Efectivo"

H HOSPITAL
REGIONAL PRESIDENTE
ESTRELLA UREÑA