

FECHA: 31 de mayo 2023

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS SRS Hospital CPN

***Nombre del lugar:** Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza

Área: Planificación y Desarrollo

Nombre de la Actividad: Seguimiento a la implementación del plan de mejora CAF anterior

Código POA (Si aplica): 4.1.2.5.05

INTRODUCCIÓN

El presente informe detalla las acciones tomadas de acuerdo al plan de mejora CAF con el fin de fortalecer la institución en base a los hallazgos encontrados durante el autodiagnóstico.

OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer el nivel de avance y cumplimiento de las actividades descrita en el plan de mejora CAF del HPHM

METODOLOGÍA (Si aplica)

DESARROLLO / HALLAZGOS

1- "Iniciar el lanzamiento de la segunda versión del App Hugo Mendoza".

Se realizaron 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 está en funcionamiento.

Para esta actividad, se colocó en el portal de compras y contrataciones la solicitud para la contratación de un personal para el apoyo y actualización de esta. Esta fue suspendida debido a que se comunicó desde el área financiera que estas cuentas de celebraciones y lanzamientos estaban bloqueadas por lo que se procedió a que el área de TI de la institución pusiera en funcionamiento la APP.

La gerencia de tecnología actualizó todos los nuevos permisos disponibles y necesarios para que la app esté disponible para todos los usuarios, en las distintas plataformas de descargas como son PlayStore y Apple Store, lo que implicaría solamente actualizar la cartera de servicios del centro y el desarrollo del programador para que la aplicación móvil esté en funcionamiento. De manera adjunta se visualiza los avances.

Desde enero 2023 a la fecha, se han registrado 704 cistas a través de la APP la cual es un gran logro para la institución poner en funcionamiento esta ya que genera mayor desahogo al call center y aporta a lo que es la transformación digital.

CUMPLIMIENTO – 100%

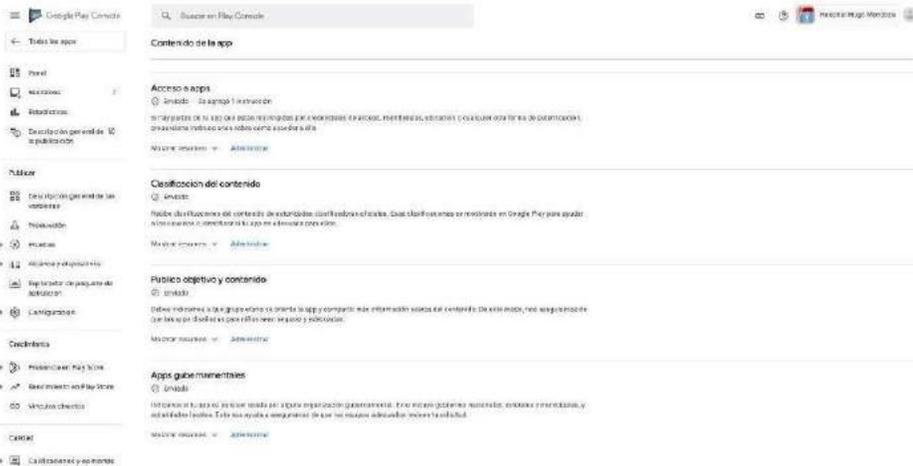
Completado

Política de Privacidad

✓ Enviado · Se agregó una política de privacidad

Cuando agregas una política de privacidad a la ficha de Play Store, bríndas información clara acerca de cómo tratas los datos sensibles de los usuarios y los dispositivos.

Mostrar resumen ▼ Administrar



The screenshot shows the 'Contenido de la app' (App Content) page in the Google Play Console. It lists various content-related settings for an app, including:

- Acceso a apps:** A toggle switch for 'Iniciar la app' (Start app) is turned on. Below it, there is a note about app permissions and a link to 'Ver más detalles'.
- Calificación del contenido:** A toggle switch for 'Iniciar' (Start) is turned on. Below it, there is a note about content ratings and a link to 'Ver más detalles'.
- Público objetivo y contenido:** A toggle switch for 'Iniciar' (Start) is turned on. Below it, there is a note about target audience and content and a link to 'Ver más detalles'.
- Apps gubernamentales:** A toggle switch for 'Iniciar' (Start) is turned on. Below it, there is a note about government apps and a link to 'Ver más detalles'.

Permisos y API sensibles

Permisos de ubicación ?

✓ Enviado · Se declararon 2 permisos

Administrar Ver paquetes de aplicaciones y APK

Permisos y API sensibles

Nueva política de Permisos de ubicación

Debes proporcionar información acerca de la manera en que tu app usa los permisos de ubicación en segundo plano; de lo contrario, podría eliminarse de Google Play.

[Más información](#)

Permisos de ubicación ?

○ No se inició · Tu app no cumple con las políticas

Comenzar Ver paquetes de aplicaciones y APK

UsuarioCrea contains ASPNET and
 FechaCrea >= 2023

Apply

id	Agendaid	Fecha	Horainicio	Horafin	HON	DocumentoNo	UsuarioCrea	FechaCrea	Activa	Turno
1401979	379M	2023-02-06 00:00:00.000	2023-02-06 07:00:00.000	(NULL)	239842	1433781	ASPNET	2023-01-01 09:41:35.000	1	
1401980	400M	2023-03-07 00:00:00.000	2023-03-07 07:00:00.000	(NULL)	311673	0	ASPNET	2023-01-01 10:44:14.000	1	
1401981	359M	2023-05-05 00:00:00.000	2023-05-05 07:00:00.000	(NULL)	311673	0	ASPNET	2023-01-01 10:45:48.000	0	
1401982	378M	2023-05-05 00:00:00.000	2023-05-05 07:00:00.000	(NULL)	264165	1485164	ASPNET	2023-01-01 11:23:06.000	1	
1402406	379M	2023-02-13 00:00:00.000	2023-02-13 07:00:00.000	(NULL)	339701	1437922	ASPNET	2023-01-03 13:15:42.000	1	
1402407	35M	2023-05-02 00:00:00.000	2023-05-02 07:00:00.000	(NULL)	235181	0	ASPNET	2023-01-03 13:15:45.000	0	
1402426	170V	2023-02-23 00:00:00.000	2023-02-23 13:00:00.000	(NULL)	165438	0	ASPNET	2023-01-03 13:36:07.000	0	
1402428	170V	2023-03-02 00:00:00.000	2023-03-02 13:00:00.000	(NULL)	165438	0	ASPNET	2023-01-03 13:38:18.000	0	
1402434	378V	2023-03-24 00:00:00.000	2023-03-24 13:00:00.000	(NULL)	290660	1482415	ASPNET	2023-01-03 13:41:13.000	1	
1402439	378V	2023-03-24 00:00:00.000	2023-03-24 13:00:00.000	(NULL)	256907	1482419	ASPNET	2023-01-03 13:45:06.000	1	
1403155	115M	2023-02-17 00:00:00.000	2023-02-17 07:00:00.000	(NULL)	358997	1441230	ASPNET	2023-01-04 14:28:26.000	1	
1403183	415M	2023-03-10 00:00:00.000	2023-03-10 07:00:00.000	(NULL)	382663	1453449	ASPNET	2023-01-04 14:54:44.000	1	
1403196	94V	2023-03-03 00:00:00.000	2023-03-03 13:00:00.000	(NULL)	33415	0	ASPNET	2023-01-04 15:03:36.000	1	
1403235	345M	2023-07-11 00:00:00.000	2023-07-11 07:00:00.000	(NULL)	377491	0	ASPNET	2023-01-04 16:21:35.000	0	
1403288	384V	2023-08-02 00:00:00.000	2023-08-02 07:00:00.000	(NULL)	215829	0	ASPNET	2023-01-04 23:34:51.000	1	
1403289	48M	2023-09-28 00:00:00.000	2023-09-28 07:00:00.000	(NULL)	378423	0	ASPNET	2023-01-05 06:02:23.000	1	
1403396	143V	2023-05-08 00:00:00.000	2023-05-08 13:00:00.000	(NULL)	349713	1486871	ASPNET	2023-01-05 08:59:32.000	1	
1403442	156M	2023-02-06 00:00:00.000	2023-02-06 07:00:00.000	(NULL)	147596	1433545	ASPNET	2023-01-05 10:03:31.000	0	
1403447	81V	2023-03-14 00:00:00.000	2023-03-14 13:00:00.000	(NULL)	212434	0	ASPNET	2023-01-05 10:06:49.000	1	
1403454	94V	2023-02-20 00:00:00.000	2023-02-20 13:00:00.000	(NULL)	351110	0	ASPNET	2023-01-05 10:11:03.000	1	
1403826	379M	2023-02-10 00:00:00.000	2023-02-10 07:00:00.000	(NULL)	309557	1436876	ASPNET	2023-01-05 12:20:08.000	1	
1404182	123M	2023-06-09 00:00:00.000	2023-06-09 07:00:00.000	(NULL)	348667	0	ASPNET	2023-01-06 11:08:25.000	1	
1404182	326V	2023-05-19 00:00:00.000	2023-05-19 13:00:00.000	(NULL)	303733	1490889	ASPNET	2023-01-06 11:45:47.000	1	
1404267	345M	2023-07-31 00:00:00.000	2023-07-31 07:00:00.000	(NULL)	27986	0	ASPNET	2023-01-06 13:21:39.000	1	
1404315	316V	2023-03-29 00:00:00.000	2023-03-29 07:00:00.000	(NULL)	269301	0	ASPNET	2023-01-06 14:06:38.000	1	
1404455	348V	2023-04-21 00:00:00.000	2023-04-21 13:00:00.000	(NULL)	115803	1477817	ASPNET	2023-01-06 20:03:16.000	1	
1404456	15V	2023-04-04 00:00:00.000	2023-04-04 13:00:00.000	(NULL)	115803	1468399	ASPNET	2023-01-06 20:04:59.000	1	
1404467	94V	2023-02-20 00:00:00.000	2023-02-20 13:00:00.000	(NULL)	378255	0	ASPNET	2023-01-07 08:20:16.000	1	
1404468	115M	2023-03-01 00:00:00.000	2023-03-01 07:00:00.000	(NULL)	388966	1447702	ASPNET	2023-01-09 19:21:05.000	1	
1404469	115M	2023-03-01 00:00:00.000	2023-03-01 07:00:00.000	(NULL)	177982	1447701	ASPNET	2023-01-09 19:22:45.000	1	
1404480	81V	2023-03-20 00:00:00.000	2023-03-20 13:00:00.000	(NULL)	382663	0	ASPNET	2023-01-09 21:05:16.000	0	
1404481	379M	2023-03-10 00:00:00.000	2023-03-10 07:00:00.000	(NULL)	200805	0	ASPNET	2023-01-09 23:59:43.000	1	
1404482	156M	2023-03-01 00:00:00.000	2023-03-01 07:00:00.000	(NULL)	146167	0	ASPNET	2023-01-10 00:02:44.000	1	
1404483	156M	2023-03-01 00:00:00.000	2023-03-01 07:00:00.000	(NULL)	146169	0	ASPNET	2023-01-10 00:03:41.000	1	
1404484	379M	2023-03-31 00:00:00.000	2023-03-31 07:00:00.000	(NULL)	146167	0	ASPNET	2023-01-10 00:06:42.000	0	
1404485	379M	2023-03-31 00:00:00.000	2023-03-31 07:00:00.000	(NULL)	146169	0	ASPNET	2023-01-10 00:08:13.000	1	
1404486	326V	2023-06-30 00:00:00.000	2023-06-30 13:00:00.000	(NULL)	274342	0	ASPNET	2023-01-10 06:31:08.000	1	
1404487	326V	2023-06-30 00:00:00.000	2023-06-30 13:00:00.000	(NULL)	354624	0	ASPNET	2023-01-10 06:31:57.000	1	

SELECT *, 0 AS_NAV_ORDER_F FROM [dbo].[Tbl_Agenda_Citas] WHERE [UsuarioCrea] LIKE...
704 records in page 1

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

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CENTRAL TELEFÓNICA: 809-568-8222

EXTENSIÓN	SERVICIO
109	Gerencia de Atención al Usuario
234	Oficina de Acceso a la Información (DAI)
Opción 4	Gestión de citas

SITIO WEB: www.hospitalhugomendoza.gov.do

CORREO ELECTRÓNICO: info@hlm.gov.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 al 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

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia:
JUNIO 2022 – JUNIO 2024

Renovación de la
Segunda Versión



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 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 de 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

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Trato humanitario	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.
Atención oportuna	Prestación médica brindada en el momento requerido por el usuario según los tiempos establecidos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

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





12 de junio de 2023
Santo Domingo, R. D.

008941

Señora
Dhamelisse Then Vanderhors
Directora
Hospital Pediátrico Doctor Hugo Mendoza
Su despacho. -

Distinguida Sra. Then:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, 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 las mismas 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 Pediátrico Doctor Hugo Mendoza**, correspondiente al período **junio 2022 – mayo 2023**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **99%**. 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
Viceministra de Servicios Públicos



SC/ DDMS
DDMS-23-0337

Anexo:
Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano



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

VER ANEXO

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

VER ANEXO

RESULTADOS / CONCLUSIONES

Como podemos observar, a la fecha de mayo, ya se completaron en un 100% la implementación de las actividades programadas dentro de plan de mejora. Se resalta que se deben mantener en total funcionamiento continuo estas actividades el cuál beneficia a los grupos de interés impactando de manera positiva a estos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener en total funcionamiento continuo estas actividades el cuál beneficia a los grupos de interés impactando de manera positiva a estos.

ANEXOS (Si aplica)

Evidencias del cumplimiento del plan de mejora CAF

Instrucciones de llenado:

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

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	79.49%
2. ¿Los servicios que ofrece el hospital cumplen con sus necesidades y/o expectativas?	15	21	3	0	0	39	92.31%
3. ¿Confía usted en los servicios e informaciones que brinda el hospital?	19	15	5	0	0	39	87.18%
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	76.92%
5. ¿El hospital da la debida atención a las personas con alguna discapacidad (Usuarios, empleados, etc.)?	17	15	6	1	0	39	82.05%
6. ¿Se siente usted completamente informado por parte del hospital? (Con nuevos servicios, actividades, toma de decisiones, etc.)?	13	16	10	0	0	39	74.36%
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	89.74%
8. ¿Recomendarías a otra persona para que asista al hospital?	22	14	1	2	0	39	92.31%
Nivel de satisfacción							84.29%

Fuente: creación propia.

Tabla 2. Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza.

Nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de las expectativas y/o necesidades de 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 Pública	1	0	0	0	0	1	100.00%
No pertenezco a ninguna	3	2	1	0	0	6	83.33%
Policía 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 incurrí en un gastó 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.

Campaña Medioambiente



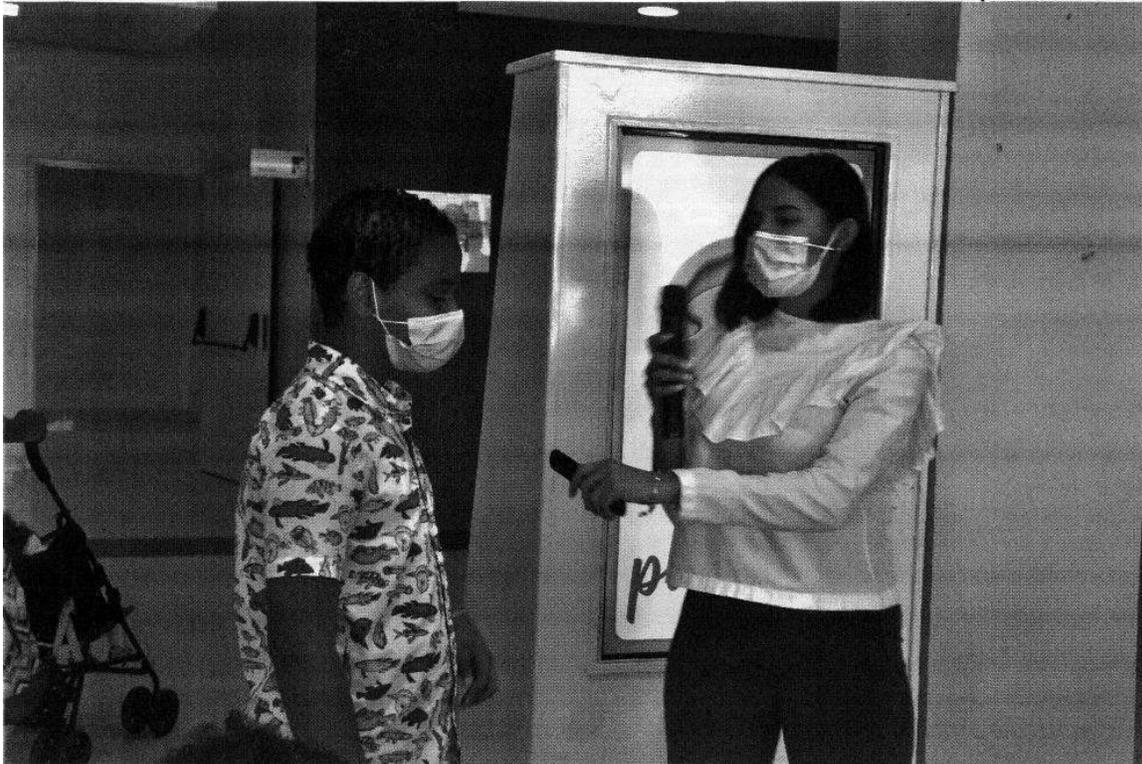
Les gusta a mariadelalba85 y 65 más

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 sostenible", expresó la gerente del área





AGUA

CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA

Cierra cualquier grifo tras utilizarlo, o mientras lo usas si no es de forma continua. **Ahorras 12 litros de agua por segundo!**

¡Unas pocas gotas al día suman muchos litros!

No utilices el shower como pedestal
 ¡Ahorra entre 6-20 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.

RESIDUOS

MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS

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

Reutiliza los productos siempre que puedas.

Separa tus residuos y lívalos al contenedor adecuado para que puedan ser reciclados o valorizados.

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

ENERGÍA

CONSUMO RESPONSABLE DE ENERGÍA

Utiliza los climatizadores (aire acondicionado, calefacción) únicamente cuando sea necesario y a una temperatura moderada (22° 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.

Ahorra 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.

5 CLAVES PARA CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO



Reduce el consumo de energía

Apaga el monitor si la PC no se utilizará por más de 20 minutos. Al igual que la computadora al finalizar el día de trabajo. Reducir el brillo del monitor también ahorra un 20% de energía.

No desperdices el agua

Cerrar el grifo mientras te lavas los dientes, juntar el agua de la regadera mientras te bañas, son pequeñas acciones que ayudan a ahorrarla.



Recicla el papel

Aprovecha bien el papel: úsalo por las dos caras, utilízalo reciclado y envíalo después a reciclar.

Separa la basura

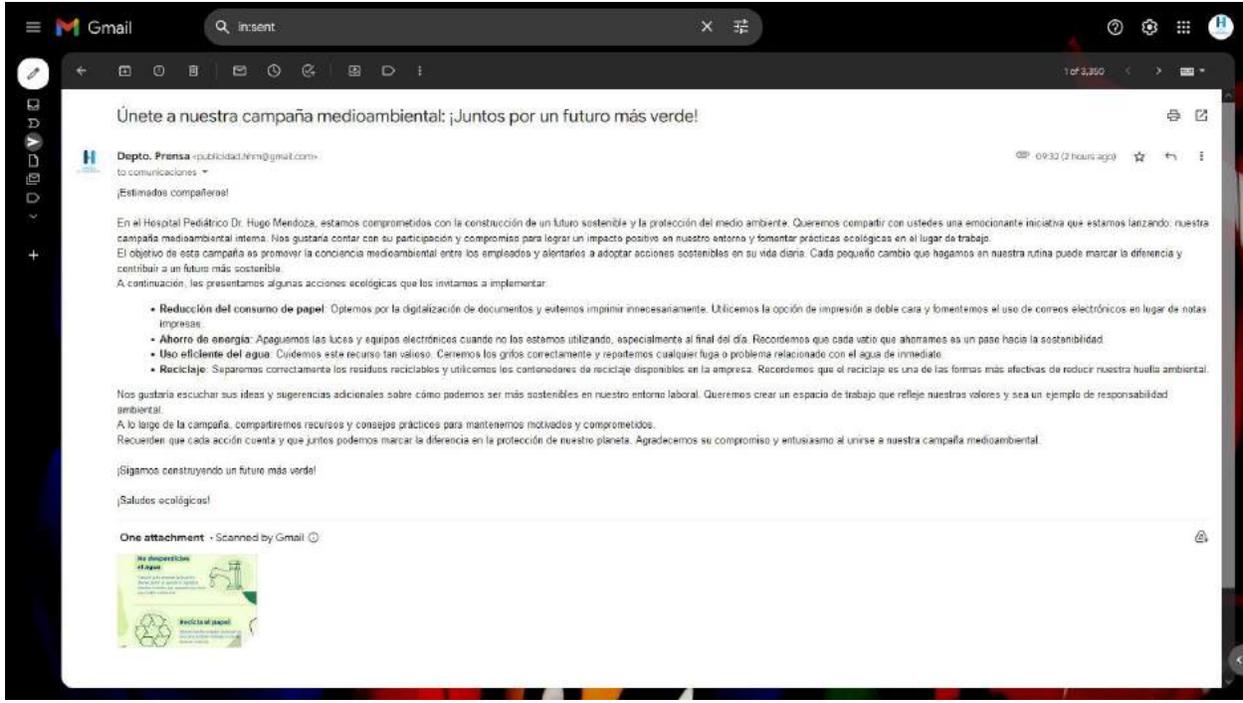
Es importante separar los residuos en distintos botes: orgánica, vidrio, cartón, plásticos y desechos tóxicos. Por tu salud, cuida tu entorno.



Reutiliza todo

Dale segunda vida a tus objetos antes de desecharlos con el fin de ahorrar dinero y evitar comprar todo nuevo.

¡Juntos por un futuro sostenible!



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	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Asignación de responsabilidades equipo de TI ☑ Actualizar software ☑ Lanzamiento segunda versión 	ene-23	dic-23	Humanos y tecnológicos	Tiempo de respuesta y publicación de la app	Enc. Tecnología	
2	4	4.2	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.).	Actualizar y mejorar la carta compromiso al ciudadano	Comunicar de forma proactiva a los ciudadanos sobre los procesos y políticas del centro	<ul style="list-style-type: none"> <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	2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	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><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></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	
---	---	-----	--	--	---	----------------------------------	--------	--------	------------------------	--------------------------	-------------------------	--