

**FECHA:** 28/12/2023

### DATOS GENERALES

**Lugar:** DCSNS  SRS  Hospital  CPN

\*Nombre del lugar: Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen

**Área:** Planificación y desarrollo

**Nombre de la Actividad:** Seguimiento a la implementación del plan de mejora CAF 2023.

**Código POA (Si aplica):** N/A

### INTRODUCCIÓN

El presente informe detalla las acciones tomadas de acuerdo con el 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 descritas en el plan de mejora CAF 2023 del Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen.

### METODOLOGIA (Si aplica)

Este informe se realiza luego de dar seguimiento a un plan de mejora elaborado en agosto del 2023. Se describen las tareas realizadas y se identifica el porcentaje de cumplimiento de cada una.

### DESARROLLO / HALLAZGOS

Durante la realización del autodiagnóstico CAF, se pudieron identificar diferentes debilidades, las cuales se planificó mejorar con una serie de acciones que se detallan a continuación.

- Como 1ra acción de mejora:

Alinearnos a la estrategia de administración electrónica ya que, está relacionada con las estrategias y objetivos operativos de la organización. Solicitar un sistema de gestión.

Para esta acción de mejora la tarea planeada fue "Solicitar capacitación sobre estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones y responsabilidades. “

La capacitación no fue solicitada formalmente porque ya contábamos con un plan de capacitación aprobado. Sin embargo, haciendo las gestiones de lugar, logramos diseñar nuestra estructura organizativa, aprobada mediante la resolución No. 056/2023 por el MAP y el SNS. Además, la elaboración del manual de funciones, cuyo borrador que fue aprobado por el director regional, fue asignada a la resolución No. 079/2023 y depositada en las oficinas del nivel central con fines de aprobación del MAP y SNS. Tomando esto en cuenta, se puede decir que esta acción posee un 95% de cumplimiento.

- Como 2da acción de mejora identificamos:

Motivar a los colaboradores de mejor desempeño, reconociendo su trabajo en la institución.

Para esta acción de mejora, la tarea a ejecutar fue "Realizar una actividad de reconocimiento a fin de año".

Dicha acción de mejora cuenta con un nivel de cumplimiento de 100%. Esta actividad de reconocimiento se realizó durante la fiesta de navidad del centro, fueron reconocidos los colaboradores destacados de cada departamento y los departamentos como tal. Se entregaron un total de 25 reconocimientos. Esto con el objetivo de motivar a cada colaborador a identificarse con los objetivos de la institución y a desempeñar sus funciones con excelencia.

- Por otra parte, la 3ra acción de mejora fue:  
Implementar cambios que logren optimizar los procesos.

Para lograr estos cambios, se planificó ejecutar un total de dos tareas, las cuales fueron:  
Expandir horarios de consulta de algunas áreas y brindar un servicio más completo en el área de cirugía.

Como parte del cumplimiento de esta tarea, en el mes de septiembre se volvió a dar apertura al área de quirófano, después de permanecer inactiva durante 6 años. Desde su reapertura hasta el día de hoy, se han realizado procedimientos quirúrgicos generales y obstétricos.

En ese mismo ámbito, se expandió el horario de las consultas de las áreas de medicina interna (Viernes, 8:00 AM a 12:00 PM y de 2:00 PM a 6:00 PM), consulta especializada para adultos (Lunes a Viernes, 8:00 AM a 12:00 PM) y pediatría (Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM)). Por tanto, esta acción de mejora se ha cumplido en un 100%.

- La 4ta acción de mejora fue:  
Establecer una relación con los usuarios que facilite la interacción y el intercambio de información.

Esta acción de mejora se llevaría a cabo con la ejecución de tres tareas como son: sostener conversaciones con los usuarios, planificar e impartir charlas de temas de interés. Llevando a cabo estas tareas, se logró establecer diálogos con diferentes usuarios, de modo que estén informados de los acontecimientos y cambios de interés que ocurren en el centro, esta es una manera de también identificar cambios que se pueden hacer para optimizar los servicios y satisfacer a los usuarios.

En ese mismo ámbito, se impartieron diferentes charlas de temas de interés como los embarazos en adolescentes; también con el objetivo de informar y fomentar la prevención de enfermedades como el dengue, el cáncer de mama, el VIH. Por medio de estas hemos informado sobre nuestros servicios, procedimientos médicos y del mismo modo a crear un vínculo entre el paciente y el centro de salud.

Todas estas tareas se han llevado a cabo, por lo que la acción de mejora se ha cumplido en un 100%.

- La 5ta y última acción de mejora planificada fue: Gestionar la comunicación efectiva dentro del centro y en la comunidad.

Para cumplir con esta acción, debíamos llevar a cabo ciertas tareas como la impartición de charlas y el uso del mural informativo.

A parte de las charlas mencionadas anteriormente, se ha hecho uso de los distintos canales de comunicación, como el mural informativo del centro, las redes sociales, etc. Esto con el objetivo de que nuestros usuarios y colaboradores manejen información veraz y oportuna.

Por medio de estos canales de comunicación, se informa sobre actividades relevantes, se promueven los servicios y se informa sobre cambios importantes del día a día. Esta acción cuenta con un nivel de cumplimiento de un 100%.

### RESULTADOS / CONCLUSIONES

El plan de mejora CAF 2023 del Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen se compone de un total de 5 acciones, de las cuales 4 se han cumplido en un 100 y 1 en un 95%.  
Esto arroja un nivel de cumplimiento de 99%.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Gestionar la finalización de la actividad sin cumplir al 100%.
- Seguir implementando la autoevaluación CAF para identificar acciones de mejora y ejecutarlas, velando por la mejora continua.
- Dar continuidad a las tareas incluidas en este plan, con el objetivo de beneficiar al centro y a los usuarios.

### ANEXOS (Si aplica)

Evidencia del cumplimiento del plan de mejora CAF.

**Instrucciones de llenado:**

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

---

Elaborado por  
(Nombre y apellido)

# Evidencias seguimiento PM 2023

## ACCIÓN DE MEJORA #1-



### **RESOLUCIÓN NÚM. 079/2023 QUE APRUEBA EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, DEL SERVICIO REGIONAL EL VALLE, SERVICIO NACIONAL DE SALUD.**

La **DIRECCIÓN CENTRAL DEL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**, entidad pública creada mediante la Ley núm. 123-15 provista de personalidad jurídica, autonomía técnica, administrativa, financiera y patrimonio propio, cuenta con RNC núm. 430183261, con domicilio en la calle Leopoldo Navarro esquina Cesar Nicolás Penson, del Distrito Nacional, debidamente representado por su Director Ejecutivo el señor **MARIO ANDRÉS LAMA OLIVERO**, dominicano, mayor de edad, soltero, portador de la cedula de identidad y electoral núm. 022-0019438-5, domiciliado y residente en esta ciudad del Distrito Nacional, Santo Domingo, quien fue debidamente designado mediante Decreto núm. 378-20 de fecha 21 de agosto de 2020; tiene a bien emitir el siguiente Acto Administrativo:

**CONSIDERANDO:** Que el Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen está inmerso en un proceso de institucionalización y desarrollo de los subsistemas de gestión de la función pública.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley núm. 123-15, del 16 de julio de 2015, crea el Servicio Nacional de Salud (SNS), con la misión de impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la provisión de servicios de salud, a través de los Servicios Regionales organizados en Red, de acuerdo a los valores y principios del Modelo de Atención, para contribuir a la salud de las personas, familias y comunidades.

**CONSIDERANDO:** Que el Manual de Organización y Funciones constituye una guía y una fuente principal de consulta para las autoridades y empleados del Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, puesto que es un instrumento técnico normativo que permite orientar y normar las actividades técnicas y administrativas del personal que conforma la institución, describiendo su accionar y funcionamiento;

**CONSIDERANDO:** Que el Manual de Organización y Funciones contiene detalles de la estructura organizativa: los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, el tipo de relaciones, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades del organismo.

**CONSIDERANDO:** Que el Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones y asumir nuevos roles tendentes a la mejora continua del desarrollo organizacional de la Institución, como lo establece la Resolución núm.14-2013 del área transversal de Planificación y Desarrollo.

23 de octubre del 2023

017582

Dr. Mario A. Lama  
Director Ejecutivo del Servicio Nacional de Salud (SNS)  
Su Despacho. -

Distinguido señor Lama:

Adjunto a la presente, le remitimos la *Resolución* núm. 056/2023, que aprueba la Estructura Organizativa del Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, Padre Las Casas, Provincia Azua, la cual ha sido refrendada por este Ministerio de Administración Pública (MAP).

Asimismo, aprovechamos la ocasión para hacer de su conocimiento que luego de aprobada la estructura organizativa, el procedimiento a seguir es la elaboración del Manual de Organización y Funciones. En este sentido, solicitamos su colaboración para continuar con este proceso acompañado por el Lic. Rafael Farfán, analista designado por este Ministerio.

Valoramos los esfuerzos que los técnicos de ambas instituciones han venido realizando para el logro de los objetivos institucionales y, por consiguiente, del Estado que representamos.

Con sentimiento de alta consideración y estima, le saluda atentamente,

  
Darío Castillo Lugo  
Ministro de Administración Pública



DC/pt/rf  
000  


**Resolución aprobada estructura organizativa**

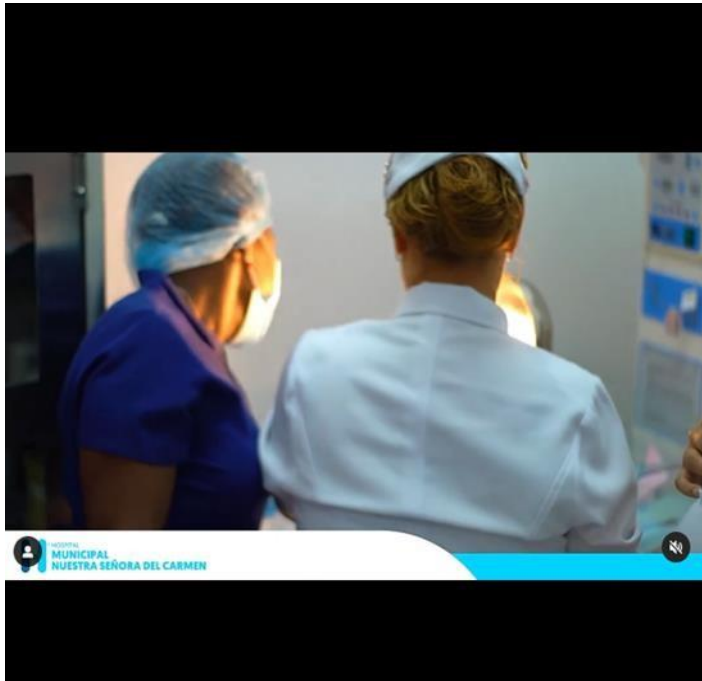


## ACCIÓN DE MEJORA #2-



Actividad de reconocimiento a los colaboradores

**ACCIÓN DE MEJORA #3-**



**hosp.nuestrasradelcarmenrd**  
Audio original

**hosp.nuestrasradelcarmenrd** 🇵🇷🇨🇷 Seis años de permanecer inactivo el área de quirófano del Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen, el día de hoy se realizó su reapertura, con esta habilitación se prevé intervenir pacientes que requieran procedimientos quirúrgicos generales y ginecobstétricos. Un equipo de profesionales conformado por un cirujano, dos anestesiólogas, dos ginecólogos, dos enfermeras, dos auxiliares de enfermería y un ayudante de cirugía; quienes integran este servicio que estará activo en nuestras instalaciones.

#seguimoscambiando  
#saludcambio  
#Elcambioesnotable  
#padrelascasacambio  
#sns

14 sem Ver traducción

34 Me gusta  
7 de septiembre

**SERVICIO DE PEDIATRÍA**  
DE 8:00 AM A 12:00 PM  
**LUNES A VIERNES**

**H**  
HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

**SERVICIO DE MEDICINA INTERNA**  
DE 8 A 12 Y DE 2 A 6  
**TODOS LOS VIERNES**

**H**  
HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

**Reapertura de quirófano y nuevo horario de consultas**



#### ACCIÓN DE MEJORA #4-



Interacciones con los usuarios



Comunicación de temas relevantes mediante el mural informativo

ACCIÓN DE MEJORA #5-





Charlas sobre temas de interés para la comunidad



Nombre de la Actividad: Actividades plan de mejora/Charla sobre VIH

Área Responsable: Dept. Epidemiología / Atención al usuario

Fecha: 10/10/2023

Modalidad de la Reunión:  Virtual  Presencial

Hora: 9:00 a.m.

Lugar/Plataforma: Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen

| Participantes        |            |                      |           |                            |                |                               |
|----------------------|------------|----------------------|-----------|----------------------------|----------------|-------------------------------|
| Nombre               | Sexo (F/M) | Cédula (A solicitud) | Cargo     | Institución/Dirección/Área | Firma          | Correo Electrónico o Teléfono |
| Ruth Ferreras        | F          |                      |           |                            | Ruth Ferrera   | 809-352-2136                  |
| Agustina de la Cruz  | F          |                      |           |                            | A.D.S          | 809-668-1602                  |
| Epifanio Vargas R.   | M          | N/A                  |           |                            | +++            |                               |
| Islam Nival          | F          |                      |           |                            |                |                               |
| Jesusa Furtal        | F          |                      |           |                            | Jesusa         | 809-461-1187                  |
| Clara Pinales        | F          |                      |           |                            | Cleribe        |                               |
| Jairo Delgado        | M          |                      |           |                            | Jairo          | 809-753-0028                  |
| Mirquella Pelgado    | F          |                      |           |                            | Mirquella      |                               |
| Lumina del Carmen    | F          |                      |           |                            | Lumina         | 809-521-0420                  |
| Raquel Suarez        | F          |                      |           |                            | Raquel         | 849-759-3040                  |
| Marysavitia del ROSA | F          |                      | Paciente  | Hospital                   | Marysavitia    | 809-858-0070                  |
| Mercedes Mendez      | F          |                      | enfermera | H.M.N.S.C                  | Mercedes       |                               |
| Maria Custodio       | F          |                      | Calidad   | H.M.N.S.C                  | Maria Custodio | 829-602-2241                  |
| Nicole Mateo         | F          |                      | Paciente  | "                          | Nicole         | 829-593-0825                  |

\*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.  
- Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.





Nombre de la Actividad: Actividades plan de mejora/Charla sobre VIH

Área Responsable: Dept. Epidemiología / Atención al usuario

Fecha: 10/10/2023

Modalidad de la Reunión:  Virtual  Presencial

Hora: 9:00 a.m.

Lugar/Plataforma: Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen

| Participantes        |            |                      |           |                            |                |                               |
|----------------------|------------|----------------------|-----------|----------------------------|----------------|-------------------------------|
| Nombre               | Sexo (F/M) | Cédula (A solicitud) | Cargo     | Institución/Dirección/Área | Firma          | Correo Electrónico o Teléfono |
| Ruth Ferreras        | F          | 0/A                  |           |                            | Ruth Ferrera   | 809-352-2136                  |
| Agustina de la Cruz  | F          |                      |           |                            | A.D.S          | 809-668-1602                  |
| Epifanio Vargas R.   | M          | 0/A                  |           |                            | +++            |                               |
| Islam Nival          | F          |                      |           |                            |                |                               |
| Jesusa Furtal        | F          |                      |           |                            | Jesusa         | 809-461-1187                  |
| Claudio Pinales      | F          |                      |           |                            | Cleribe        |                               |
| Jairo Delgado        | M          |                      |           |                            | Jairo          | 809-753-0028                  |
| Mirquella Delgado    | F          |                      |           |                            | Mirquella      |                               |
| Lumina Del Carmen    | F          |                      |           |                            | Lumina         | 809-521-0420                  |
| Raquel Suarez        | F          |                      |           |                            | Raquel         | 849-759-3040                  |
| Marysavitia Delarosa | F          |                      | Paciente  | Hospital                   | Marysavitia    | 809-858-0070                  |
| Mercedes Mendez      | F          |                      | enfermera | H.M.N.S.C                  | Mercedes       |                               |
| Maria Custodio       | F          |                      | Calidad   | H.M.N.S.C                  | Maria Custodio | 829-602-2241                  |
| Nicole Mateo         | F          |                      | Paciente  | "                          | Nicole         | 829-593-0825                  |

\*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.  
- Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.



Listados de participantes de las charlas impartidas

## CRONOGRAMA 2023

| CHARLAS A IMPARTIR                             |            |                         |           |
|--|------------|-------------------------|-----------|
| Tema de interés                                | Fecha      | Encargado               | Ejecutado |
| Prevención VIH                                 | 10/10/2023 | Lic. Mercedes Méndez    | SI        |
| Prevención y detección temprana cáncer de mama | 19/10/2023 | Dra. Juana Iris Antonio | SI        |
| Prevención del dengue                          | 20/9/2023  | Lic. Mercedes Méndez    | SI        |
| Embarazo adolescente                           | 1/9/2023   | Dra. Milandina Soriano  | SI        |

Maria V. Custodio  
Elaborado por

Dra. Soriano J.  
Aprobado por



**Planificación de las charlas a impartir en 2023**