



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



Dirección Editorial
Dirección General HDSSD

Autores

Departamento Médico
Departamento Administrativo Financiero
Departamento de Planificación y Desarrollo
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Hostelería Hospitalaria
Departamento Control de Procesos y Registros
Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación
División de Auditoría Médica
División Jurídica
División de Comunicaciones
División de Atención al Usuario
Sección Libre Acceso a la Información

Revisión

Departamento de Planificación y Desarrollo

Hospital Docente Semma Santo Domingo (HDSSD)
C/ José Joaquín Pérez esq. Josefa Perdomo, Gazcue, Santo Domingo, R.D.
Tel.: (809) 686-1705 | 1503 | 1428



info@hdssd.semma.gob.do

Memorias HDSSD 2021.
Abril, 2022.
Todos los derechos reservados®



ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
2.1. Marco Filosófico.....	6
2.2. Base Legal Institucional.	7
2.3. Estructura Organizativa.....	8
2.4. Planificación Estratégica	9
III. RESULTADOS MISIONALES.....	10
3.1. Información cuantitativa de áreas de producción.	10
3.2. Indicadores de los procesos misionales	11
IV. RESULTADOS ÁREAS CONSULTIVAS O ASESORAS	13
4.1. División de Comunicaciones.....	13
4.2. Departamento de Planificación y Desarrollo.....	15
4.3. División Jurídica.....	20
4.4. Sección de Epidemiología	20
4.5. Departamento de Control de Procesos y Registros.....	23
4.6. División de Auditoría Médica	24
4.7. Departamento de Recursos Humanos	25
4.8. Sección Libre Acceso a la Información	27
V. RESULTADOS ÁREAS DE APOYO O TRANSVERSALES.....	29
5.1. Departamento de Hostelería Hospitalaria	29
5.2. Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación	32
5.3. División de Atención al Usuario	34
5.4. Departamento Administrativo Financiero	37
VI. ÁREA SUSTANTIVA.....	44
6.1. Departamento Médico.....	44
VII. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	48
VIII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	49
IX. ANEXOS.	50
A. Matriz de Principales Estrategias de Gestión por Áreas.	50
B. Plan Anual de Compras	51



I. RESUMEN EJECUTIVO

Con el objetivo de cumplir con el reglamento 434-07 sobre los Centros Especializados de Salud (CEAS), de: *“establecer los principios, políticas y normas administrativas, de carácter general, por las cuales se regirá la organización y funcionamiento”*, presentamos la Memoria Institucional HDSSD 2021; a los fines de plasmar y dar a conocer a las autoridades competentes, usuarios y al público en general, aquellas actividades de mayor trascendencia de todas las áreas, con los resultados que fueron alcanzados durante el año 2021.

El Hospital Docente Semma Santo Domingo (HDSSD), encauzado en la mejora continua de los servicios y procesos, apegados al cumplimiento de los objetivos estratégicos, conjuntamente con su Plan Operativo. A continuación, los logros más resaltados durante este periodo fueron:

- Apertura total de los servicios de salud.
- Apertura área Covid-19.
- Apertura toma de muestra PCR-Sars Cov-2.
- Reapertura de procedimientos endoscópicos.
- Realización de cirugías laparoscópicas.
- Readecuación Área Cardio Diagnóstica.
- Inclusión de especialidad Coloproctología a la cartera de servicios.

En cuanto al Sistema de Gestión Documental, los de mayor trascendencia fueron:

- **Matriz de Producción del Área Médica.** Con el objetivo de establecer mecanismos y procedimientos a través de la herramienta de la Matriz de Producción, para evaluar el desempeño técnico del personal de salud; con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio ofrecido.
- **Manual Protección y Seguridad Radiológica.** Con el objetivo de establecer las pautas para la aplicación de la normativa básica concerniente a la protección contra los riesgos derivados de la exposición a la radiación ionizante en el HDSSD, sus trabajadores expuestos, los pacientes y los miembros del público.
- **Manual de Comunicación Interna y Externa.** Con el propósito de establecer lineamientos de la comunicación y divulgación con calidad, asertividad y coherencia, que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Marco Filosófico.

El Hospital Docente Semma Santo Domingo (HDSSD) es un hospital general de tercer nivel de atención, que surge como una conquista gremial de la Asociación Dominicana de Profesores -ADP- y brinda sus servicios fundamentalmente a los maestros, maestras y sus dependientes y afiliados a la ARS SEMMA; ya que el artículo 167 de la ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, prohíbe la integración vertical, pero hace una excepción con aquellas aseguradoras que antes de promulgarse la ley, tenían establecimientos de salud.

- a. **Misión:** Somos una reconocida prestadora de servicios de salud del sector magisterial, que proporciona atención médica integral, humanizada y de calidad, garantizando el equilibrio financiero, la formación del talento humano y el compromiso con el medio ambiente, para la satisfacción de los usuarios.
- b. **Visión:** Ser reconocida como una institución modelo de excelencia en la prestación de servicios de salud, que garantice la fidelización de nuestros usuarios, apoyados de forma sostenible en los resultados financieros y el uso eficiente de las tecnologías.
- c. **Valores:**
 - Ética
 - Calidad
 - Eficiencia
 - Transparencia
 - Equidad
 - Innovación
 - Solidaridad
 - Compromiso
 - Responsabilidad social



2.2. Base Legal Institucional.

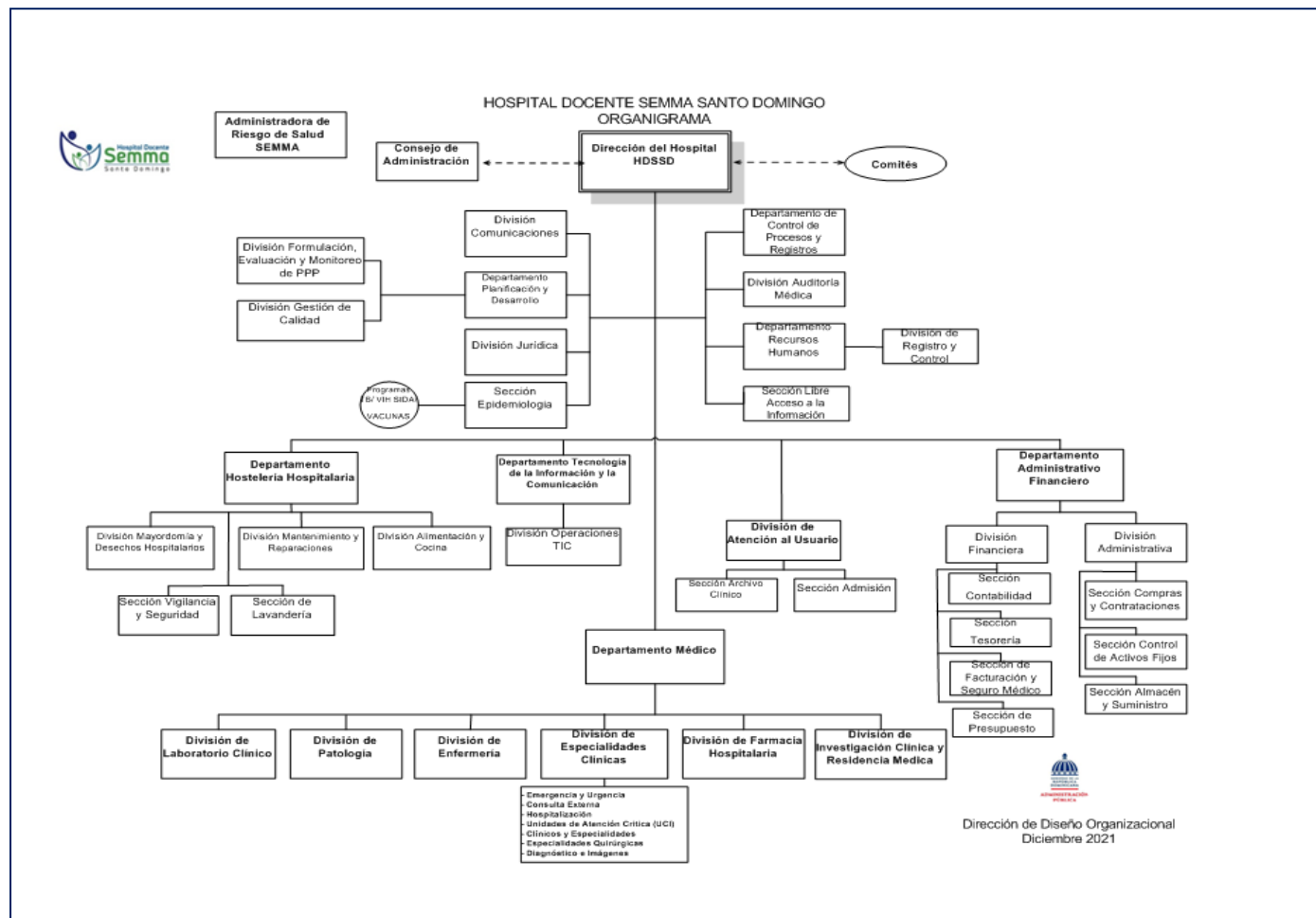
A raíz de la creación del Seguro Médico para Maestros (SEMMA), a través del Decreto Núm. 2745 de fecha 12 de febrero del año 1985, institución pública adscrita a la entonces Secretaría de Estado de Educación, Bellas Artes y Cultos, se da inicio a varios procesos de fortalecimiento administrativo y de los servicios ofrecidos por la entidad. Años más tarde, el SEMMA decide asimilar el espíritu del Art. 22, Capítulo VII, de su reglamento, referente a las relaciones con los Centros de Salud, Párrafo I, en el que se señala: “El Seguro Médico para Maestros (SEMMA), podrá crear sus propias unidades médicas, para resolver cualquier situación donde no haya clínicas, ni otras alternativas adecuadas de servicios de salud.”

Para el 1992, SEMMA recibe el edificio del antiguo hospital “José María Cabral y Báez” de Santiago, donado a la Secretaria de Estado de Educación por el entonces presidente de la República, Dr. Joaquín Balaguer para ser dispuesto a disposición de los maestros, convirtiéndose en el primer centro médico propio del SEMMA, iniciando sus operaciones el 16 de octubre del 1995.

Simultáneamente con la adquisición de este edificio, se iniciaron las gestiones para obtener mediante compra, otro centro en Santo Domingo, es ahí donde se contratan los servicios de la firma CONSALUD con la finalidad de realizar un estudio de factibilidad para adquirir la Clínica Dr. Alcántara y González que estaba siendo ofertada en venta al SEMMA, pero como resultado de este estudio se determinó que el precio no era el más conveniente. Al desestimar las gestiones para adquirir el centro antes señalado, el SEMMA optó por adquirir el Centro Cardiovascular ubicado en la intersección de las calles Josefa Perdomo y José Joaquín Pérez, el cual fue llevado a un proceso de remodelación y equipamiento, con disposición de ofrecer consultas, diagnósticos y tratamiento ambulatorios, situación que se mantuvo hasta la puesta en funcionamiento del edificio de internamiento de 6 plantas levantado en un solar contiguo al referido centro, el 23 de agosto de 1999, casi un año después de ser inaugurado previamente por el presidente Dr. Leonel Fernández, el 8 de septiembre de 1998.



2.3. Estructura Organizativa.



2.4. Planificación Estratégica

OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.

OE2. Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.

OE3. Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información.



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1. Información cuantitativa de áreas de producción.

ÁREAS DE SERVICIOS MÉDICOS Enero-Diciembre 2021					
1	ANESTESIOLOGÍA	1,398	19	NEUMOLOGÍA	2,670
2	CARDIOLOGÍA	12,865	20	NEUROLOGÍA	3,641
3	CIRUGÍA GENERAL	3,173	21	NUTRICIÓN	566
4	CIRUGÍA ONCOLÓGICA	47	22	OFTALMOLOGÍA	2,491
5	CIRUGÍA VASCULAR	1,682	23	ONCOLOGÍA	2,531
6	DERMATOLOGÍA	3,073	24	ORTOPEDIA	6,049
7	DIABETOLOGÍA	757	25	OTORRINOLARINGOLOGÍA	1,966
8	ENDOCRINOLOGÍA	6,351	26	PEDIATRÍA	4,620
9	FISIOTERAPIA	3	27	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	0
10	FONIATRÍA	141	28	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	0
11	GASTROENTEROLOGÍA	6,005	29	NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA	0
12	GERIATRÍA	958	30	NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA	0
13	GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA	13,622	31	NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	0
14	HEMATOLOGÍA	992	32	REUMATOLOGÍA	1,113
15	INFECTOLOGÍA	1,144	33	SALUD MENTAL	2,543
16	MEDICINA FAMILIAR	19,039	34	UROLOGÍA	4,276
17	MEDICINA INTERNA	13,587	TOTAL CONSULTAS EXTERNAS		118,122
18	NEFROLOGÍA	819			

35	EMERGENCIAS	12,557
36	CIRUGÍAS GENERALES	668
37	CIRUGÍA ONCOLÓGICA	6
38	CIRUGÍA VASCULAR	0
39	UCI ADULTOS	163
40	LABORATORIO	196,134
41	DIÁLISIS	4,582
42	IMÁGENES	38,573
43	PARTOS	64
44	CESAREAS	148
45	NACIMIENTOS	196
46	CURAS DE PIE DIABÉTICO	1,458
47	VACUNAS APLICADAS	1,477
48	INGRESOS	2,028
49	EGRESOS	1,915



Servicios contenidos en Cirugía General.

Servicio no habilitado.

Servicios contenidos en Pediatría.

Fuente: Estadísticas Generales HDSSD



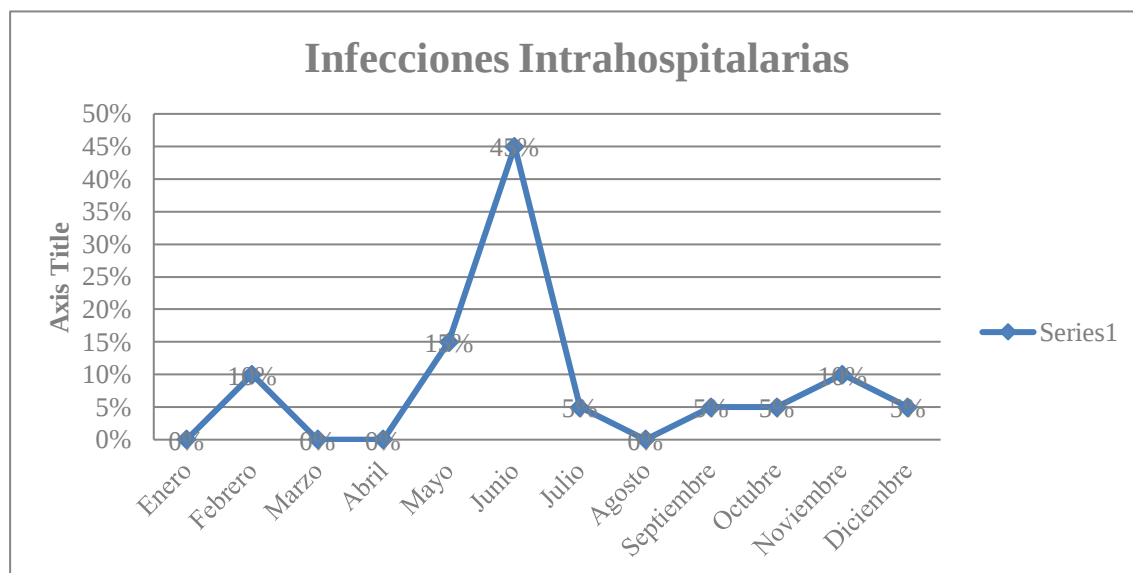
3.2. Indicadores de los procesos misionales

Con el propósito de establecer los lineamientos para la organización y funcionamiento del Comité de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud del HDSSD, se crearon los siguientes documentos:

- ✚ **DG-IN-001** Instructivo Conformación Comité Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, y
- ✚ **DG-LI-001** Listado Integrantes Comité Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud.

- **Infección intrahospitalaria.**

Con la finalidad de disminuir aquellos procesos infecciosos transmisibles presentados después de las primeras 48 a 72 horas de hospitalización, a través de la re-organización del Comité Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, y después de atravesar la tercera ola de casos Covid, se desarrollaron una serie de acciones para disminuir dichos procesos, como se muestra a continuación:

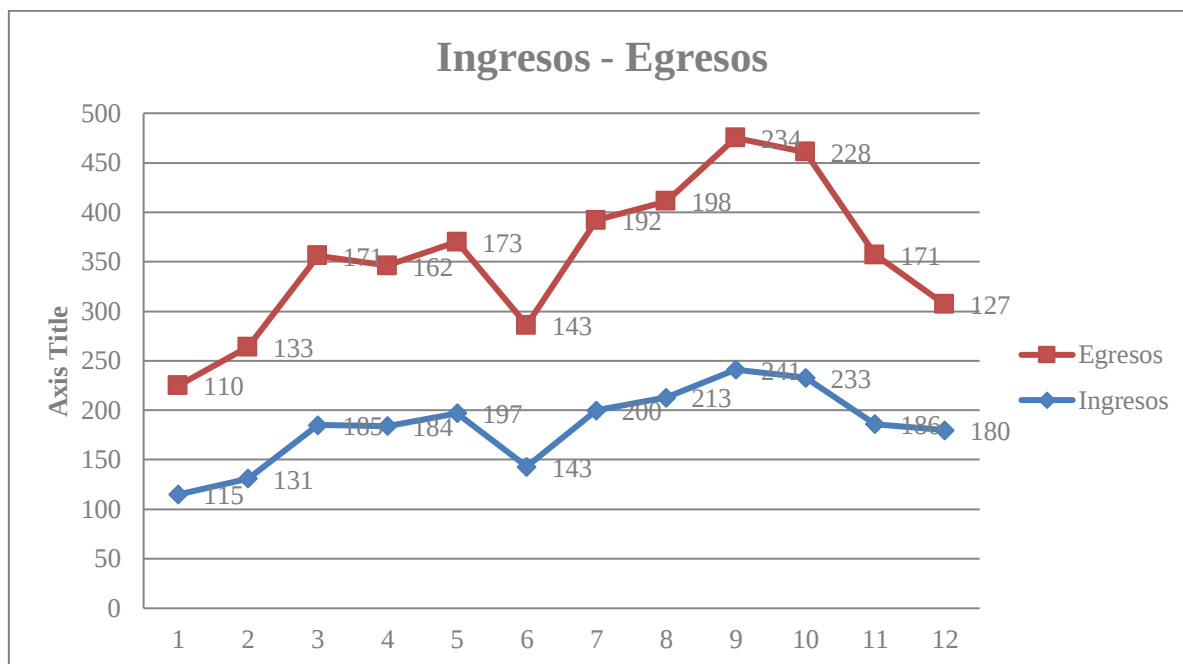


Fuente: Sección de Epidemiología



Durante el mes de mayo, el país atravesó por la tercera ola de casos Covid-19, debido al incremento de casos durante los meses de febrero, marzo y abril, con una positividad situada en 16.23, 13.06 y 14.44 % respectivamente; aumentando en mayo la positividad en un 18.04%. En ese mismo sentido, al 30 de junio se reportaban en el país 326,193 casos confirmados para un total de 3,840 fallecidos.

A continuación, la evolución de ingresos y egresos durante el año:



Fuente: Estadísticas Generales HDSSD



IV. RESULTADOS ÁREAS CONSULTIVAS O ASESORAS

4.1. División de Comunicaciones

Con el objetivo de lograr una gestión y difusión de la imagen institucional a nivel nacional, a fin de apoyar el plan estratégico de la organización, la División de Comunicaciones realizó las siguientes actividades:

4.1.1. Publicaciones en Redes Sociales: con la finalidad de educar a los usuarios de manera interactiva, se realizó un cronograma de publicaciones, en la cual se postearon trescientos cincuenta y ocho (358) publicaciones, a través de las diferentes plataformas sociales del HDSSD: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

4.1.2. Aumento de seguidores: se evidenció un aumento de seguidores por las diferentes redes sociales.

4.1.3. Participación en medios de comunicaciones: con el objetivo de dar a conocer nuestros servicios e informar a los usuarios sobre los proyectos que se están implementando en el HDSSD a favor de los de los docentes; se realizaron 4 entrevistas:

- a) Programa “EDUSALUD”, transmitido a través de radio educativa 95.3 FM, quien estuvo conversando acerca de los servicios a favor de los docentes y los proyectos de avances que se están implementando en el #HospitalSemmaSD.
- b) Programa “Viva La Mañana”, transmitido a través de radio educativa 95.3 FM, quien conversando, acerca de los servicios de calidad a favor de los docentes.
- c) Programa “Yoryi Internacional” transmitido a través Digital 15 y Telemicro Internacional, dando a conocer detalles a los usuarios de los avances del #HospitalSemmaSD.
- d) Programa “EDUSALUD”, transmitido a través de radio educativa 95.3 FM, quien estuvo conversando acerca de los servicios del HDSSD.

4.1.4. Formulario de Solicitudes de Servicios: Con la finalidad de registrar los servicios solicitados de las diferentes áreas del Hospital, se crea el Formulario de Solicitudes, el cual tuvo un cumplimiento de 61 solicitudes realizadas, entre los cuales podemos citar: cubrir actividades, creación de carnet, carteles, perifoneos, maestrías de ceremonias, entre otros.



4.1.5. Cápsulas Informativas: Con la finalidad de mantener a los usuarios informados y fortalecer la imagen institucional, se colocaron en las diferentes salas de espera del hospital, según calendario:

TEMAS
1. Medidas de prevención COVID-19. 2. Promoción de los servicios del HDSSD. 3. Beneficios de lactancia materna. 4. Alimentos esenciales para una vida sana y equilibrada. 5. Tuberculosis y prevención. 6. Correcto lavado de manos. 7. Prevención del Alzheimer. 8. Consejo para un corazón sano. 9. Tips para reducir el colesterol. 10. Prevención el cáncer de mama. 11. Hipertensión arterial. 12. Salud mental y cómo debemos cuidarla. 13. Diabetes y obesidad. 14. Alimentos para pacientes diabéticos. 15. VIH-SIDA. 16. Actitudes que ayudan a las personas con discapacidad. 17. Promoción de servicios farmacéuticos. 18. Consejo de seguridad para días festivos.

4.1.6. Informe de quejas, sugerencia y felicitaciones: Con el objetivo de conocer a profundidad sobre las quejas de los usuarios a través de las redes sociales, se realizaron 6 informes de quejas, sugerencias y felicitaciones.

4.1.7. Implementación Marco Estratégico Institucional en carnet institucional: En busca de enfocar el esfuerzo del personal hacia una dirección común, actuar con base al desarrollo integral de los objetivos del Hospital, conjuntamente con el Departamento de Planificación, fueron colocados al carnet institucional, nuestra Plataforma Estratégica: Misión, Visión y Valores del HDSSD; en donde se reimprimieron 111 carnets para colaboradores. Del mismo modo, se crearon nuevos modelos de carnet para el área de visitas del 3ero y 4to piso de Hospitalización, totalizando 105 carnets.



4.2. Departamento de Planificación y Desarrollo

Con la finalidad de asesorar a la máxima autoridad de la Institución en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, además de las propuestas de cambios organizacionales y de reingeniería de procesos, se presentan las siguientes actividades:

4.2.1. FODA:

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de insumos necesarios al proceso de planeación estratégica proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

En el proceso de análisis de las **fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas**, considerando los factores económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito externo a la Entidad, que inciden sobre su quehacer interno, ya que potencialmente pueden favorecer o poner en riesgo el cumplimiento de la Misión institucional. La previsión de esas oportunidades y amenazas posibilita la construcción de escenarios anticipados que permitan reorientar el rumbo de la institución.

4.2.2. Objetivos Estratégicos:

Con la finalidad de establecer metas razonables para las entidades públicas; y como producto de los resultados del análisis FODA, se establecen los objetivos estratégicos, los cuales son un paso necesario para planificar las actividades a largo y corto plazo de la del HDSSD. Éstos ayudan a establecer las direcciones de desarrollo, para saber hacia dónde debe dirigirse y de qué manera se puede realizar lo que se ha propuesto; es por esto que el Departamento de Planificación, en conjunto con la Dirección General y los demás Departamentos del Hospital, establecieron tres (3) Objetivos Estratégicos para el HDSSD.



4.2.3. Estructura Organizativa:

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las funciones de su competencia integrado por las unidades que los forman, poniendo en práctica su planificación, respetando su misión, visión y valores. El Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), y conforme resolución Núm. 004-2021 adéndum que modifica la aprobación de la nueva estructura organizativa del Hospital.

4.2.4. Manual de Organización y Funciones

Con la finalidad de proveer a la institución una herramienta de gestión que presente la estructura funcional de manera directa, uniforme y sencilla, así como para trazar las pautas de las instrucciones para la ejecución de las funciones y medir el desempeño por cumplimiento de metas en base al objetivo general de las áreas, conjuntamente con la asesoría del MAP; y dando la continuidad a los procesos de gestión y organización, con las orientaciones del órgano rector (MAP), se creó el Manual de Organización y Funciones.

4.2.5. División de Formulación, Evaluación y Monitoreo de PPP

Con el propósito de coordinar y conducir procesos de planificación, seguimiento, medición y reporte del avance y logro de la estrategia, planes y programas y del desempeño institucional, mediante el proceso de formulación de planes, establecimiento de indicadores de desempeño; y el monitoreo, evaluación y elaboración de reportes de avance de la ejecución de los planes y de los indicadores de desempeño, se realizaron las siguientes acciones:

A. Planes, Programas y Proyectos. Con el objetivo de darle seguimiento al cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos a nivel de resultados, se realizó la evaluación del Plan Operativo Anual 2021, en sus trimestres, posteriormente se presentaron los resultados en plenaria y se publicó en el portal de transparencia el informe final de evaluación.



En este contexto, se presentan los avances de las actividades consignadas para cada una de las Unidades Organizativas, exponiendo los resultados de cada dependencia, con la finalidad de medir el avance de la operativización de los planes, el cual concluyó el año con un resultado general de un **83%**.

CONSOLIDADO GENERAL DE EVALUACIÓN						
No.	Áreas	T-I	T-II	T-III	T-IV	Final
1	División Atención al Usuario	46%	68%	83%	33%	58%
2	Departamento Control Procesos y Registro	54%	44%	80%	77%	64%
3	División Jurídica	71%	86%	72%	88%	79%
4	Departamento Hostelería Hospitalaria	80%	87%	89%	86%	86%
5	Departamento Tecnología	81%	82%	85%	99%	87%
6	Departamento Médico	83%	84%	86%	83%	84%
7	Departamento Administrativo Financiero	85%	75%	76%	86%	81%
8	División Auditoría Médica	92%	99%	99%	99%	97%
9	Sección Oficina Libre Acceso a la Información	93%	93%	90%	63%	85%
10	Departamento Recursos Humanos	94%	89%	99%	89%	93%
11	División Comunicaciones			100%	93%	97%
12	Departamento Planificación	100%	100%	98%	100%	100%
	Dirección General	80 %	82 %	88 %	83 %	83 %
	Resultado final HDSSD	83 %				

Fuente: Departamento de Planificación

B. Formulario Creación, Modificación o Eliminación de Documentos.

Durante el año 2021 se recibieron, analizaron y ejecutaron 33 solicitudes de cambio documento POA para actualización del mismo, de las cuales 26 fueron aprobadas y las 7 restantes no aplicaban para realizar modificación por no cumplir con los requerimientos establecidos.



Documento	Área	Cantidad
Plan Operativo Anual 2021	Recursos Humanos	7
	Administrativo Financiero	6
	Atención al Usuario	5
	Planificación y Desarrollo	4
	Tecnología	4
	Departamento Médico	2
	Comunicaciones	2
	Auditoría Médica	2
	Control Procesos y Registros	1
TOTAL		33

Fuente: Departamento de Planificación

C. Formulación Plan Operativo Anual 2022

Se realizó formulación POA HDSSD 2022, mediante proceso participativo, con 12 sesiones de trabajo de escritorio, el cual fue socializado en plenaria donde todas las áreas validaron el plan, consiguiente a esto se procedió a publicarlo en el portal de transparencia.

D. Plan Anual de Compras y Contrataciones

El Plan de Compras y Contrataciones es un instrumento de gestión, indispensable para que la institución pueda contratar bienes, servicios y obras, durante el año fiscal, orientados al cumplimiento de las metas y objetivos contenido en el Plan Operativo, es por esto que el Departamento de Planificación llevó a cabo el plan de actividades con las diferentes áreas, para el proceso de elaboración PACC 2022, remitido posteriormente al área de compras para su digitación en el portal de Compras y Contrataciones.

4.2.6. División de Gestión de Calidad

Con la finalidad de promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización, así como de planes de mejora y cualquier otra herramienta que contribuya a la mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los usuarios, esta División realizó las siguientes actividades:



- a. Auditoría y registro de la Estadística Institucional.
- b. Implementación del Sistema Documental de los procesos del Área de Almacén.
- c. Realización y publicación de Memoria Institucional, en el portal de transparencia de la DIGEIG.
- d. Auditorías de los procesos de seguimiento al Marco Estratégico Institucional.
- e. Creación de Planes para la aplicación de encuesta a usuarios internos y externos del HDSSD.
- f. Realización de encuestas de satisfacción a las áreas de Atención al Usuario y Tecnología.
- g. Realización de encuesta de satisfacción de usuarios internos y externos del HDSSD.

- **Listado Maestro de Documentos:**

Sistema Gestión Documental Enero-Diciembre 2021	
Tipo Documento	Aprobados
Manuales	3
Procedimientos	2
Instructivos	5
Formularios	5
Matrices	3
Listados	3
TOTAL	21

Fuente: Libro Maestro de Documentos

4.2.7. Estadísticas Generales HDSSD:

Dando cumplimiento a la Resolución 1-2018 de la DIGEIG, con relación a las estadísticas generales, hemos estado alimentando la Matriz de Datos Estadísticos, a los fines de transparentar los servicios ofrecidos en el HDSSD; para los cuáles y a través de los sistemas análogos y digitales del hospital, se realizan las acciones siguientes:

1. Cantidad de procesos quirúrgicos.
2. Cantidad de nacidos vivos.
3. Cantidad de pacientes atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivo (UCI).
4. Cantidad de Ingresos y Egresos.
5. Cantidad de Emergencias atendidas.



6. Cantidad de consultas externas, realizadas por especialidad.
7. Cantidad de imágenes (Rayos X, sonografías, electrocardiogramas, ecocardiogramas, etc.).
8. Cantidad de pruebas de laboratorios producidas.
9. Cantidad de hemodiálisis aplicadas.
10. Curas de pie diabéticos realizados a los pacientes.

4.3. División Jurídica

Con la finalidad de asesor a la máxima autoridad y empleados de la institución en la elaboración de estudios e interpretación de leyes, decretos, ordenanzas, contratos o cualquier otro aspecto legal, se realizaron las siguientes acciones:

División Jurídica
Periodo: Enero-Diciembre 2021

Actividad	Cantidad
Contrato personal por servicios prestados.	29
Contratos a suplidores (incluye adenda y extensiones de contratos)	12
Actos de descargos y finiquitos legales	98
Actos de notario	13
Solicitud de pago a notario	15
Evaluación de documentos legales. Proceso gerencia de compra (comparación de precios)	13
Casos judiciales	10
Total	190

Fuente: División Jurídica

4.4. Sección de Epidemiología

Con el objetivo de planificar, coordinar y ejecutar las actividades para la identificación, detección y análisis de los problemas de salud que afectan a los usuarios y el establecimiento medidas de prevención, seguimiento, control, educación y promoción de salud y de investigación epidemiológica en los diferentes niveles de atención.

Entre las actividades destacadas durante el año, podemos mencionar:

- Jornada de inmunización a todo el personal con el esquema completo del Programa Ampliado de Inmunización (PAI).



- Jornada de toma de muestra de carga viral a cincuenta y siete (57) pacientes del Programa de Atención Integral (SAI).
- Jornada de vacunación contra el COVID-19 y se inocularon trescientos setenta y ocho (378) primera dosis y segunda dosis cuatrocientas veinte y seis (426).
- Se realizaron 3 rastreos bacteriológicos de las áreas de: Quirófano, UCI, Hospitalización y Emergencia; en donde se tomaron las medidas pertinentes para continuar con las mejoras internas de limpieza y desinfección de dichas áreas.
- Se llevó a cabo una capacitación para el personal de Mayordomía sobre el “*Manejo, Limpieza y Desinfección Hospitalaria*”.
- Se impartió junto con la oncóloga Dra. Doris Miguel y en colaboración con la ARS Semma, un total de cinco (5) charlas en el mes de Octubre, para concientizar a nuestros afiliados sobre la importancia de la detección temprana del cáncer de mama.
- Se realizaron actividades por el Día Mundial del Riñón, en donde se impartieron charlas y se entregaron botellas de agua para concientizar a los pacientes sobre la importancia de mantener saludable este órgano.
- Se realizaron actividades por el Día Mundial de la Diabetes, conjuntamente con la ARS SEMMA, en donde se tomaron 108 muestras de glicemias, en donde además, se impartieron charlas de concientización para los pacientes.
- Durante todo el año, se tomaron 1,540 tomas de muestras PCR.

4.4.1. Enfermedades de notificación obligatoria.

Dentro de las principales actividades realizadas, relacionadas con las enfermedades priorizadas por el Ministerio de Salud, tuvimos 294 casos de COVID-19. Se registraron 6 casos de dengue, de los cuales, 5 casos fueron dengue sin signos de alarma y 1 caso con signos de alarma.

4.4.2. Infecciones Asociadas a la Atención en Salud.

Dando cumplimiento a las normativas del Ministerio de Salud, se conformó el Comité de Control y Prevención de las Enfermedades Nosocomiales o Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, en donde se realizó una (1) reunión con los miembros a los fines de socializar las políticas y criterios sanitarios que los componen. Además, registraron 17 enfermedades intrahospitalarias para una tasa de 1.3 % por 100 pacientes egresados, realizando los aprestos de lugar para trabajar en la implementación de mejoras.



4.4.3. Registro de nacidos vivos y vía de parto.

Durante el año en curso nuestro centro ha registrado un total de 212 nacidos vivos, de los cuales 64 nacieron por vía vaginal y por vía abdominal u operación fueron 148.

4.4.4. Registro de muerte intrahospitalaria.

Se han registrado 169 muertes intrahospitalaria, para una tasa de 0.1% por cada 100 pacientes egresados, siendo paro cardiorrespiratorio, falla multiórganica, infarto agudo del miocardio, shock séptico e insuficiencia respiratoria; como las cinco (5) principales causas de muerte más frecuente.

4.4.5. Programa Ampliado De Inmunización (PAI).

Se inocularon un total 1,101 personas internas y externas del hospital.

4.4.6. Salud Colectiva

Los planes del Programa de Salud Colectiva, incluyen las siguientes actividades, como se muestra en la tabla:

PROGRAMAS SECCIÓN DE EPIDEMIOLOGÍA AÑO 2021														
NO.	ACTIVIDADES	MES												TOTAL
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	COVID-19	52	12	16	2	2	50	38	15	30	49	10	6	282
2	Neumonía	2	2	2	12	4	15	3	4	2	8	11	2	67
3	Dengue	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	2	6
4	Casos Febriles	0	0	28	17	0	15	12	15	15	11	15	9	137
5	Malaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Leptospirosis	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	Infecciones Intrahospitalarias	0	2	0	0	3	9	1	0	1	1	2	0	19
8	Defunciones	11	9	11	8	8	8	8	10	12	6	7	5	103
9	Nacidos vivos	11	11	10	11	13	11	14	22	30	29	17	7	186
10	Consejería Pre y Post natal	147	253	233	304	150	178	197	316	350	178	198	90	2594
SALUD COLECTIVA														
11	Charlas Promoción y Prevención	12	7	13	4	6	4	3	7	6	11	9	0	82
12	Programa TB	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
13	Lactancia Materna	23	19	29	87	40	30	30	28	42	26	22	17	393
14	Programa Inmunización Ampliado (PAI)	290	60	46	64	25	105	25	100	20	98	91	177	1101
15	Servicio Atención Integral (SAI)	32	26	38	40	35	48	26	32	46	20	43	40	426

Fuente: Sección de Epidemiología

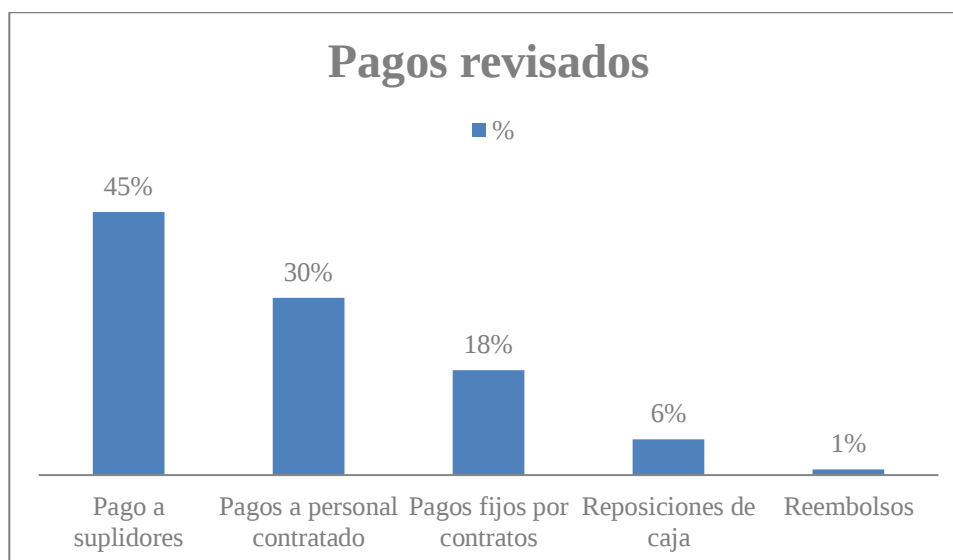


4.5. Departamento de Control de Procesos y Registros

Con el objetivo de planificar, implementar, evaluar y mantener el Sistema de Control Interno Institucional, mediante la protección de los activos, la evaluación de los procesos relacionados a los recursos financieros, recomendando las mejores prácticas para el beneficio del hospital y el cumplimiento de las legislaciones y normativas establecidas para cada proceso.

Para el año 2021, se revisaron los siguientes expedientes de pagos, como se muestra a continuación:

Pagos revisados conforme normativas	Cantidad
Pago a proveedores	236
Pagos a personal contratado	159
Pagos fijos por contratos	94
Reposiciones de caja	32
Reembolsos	5
Total	526



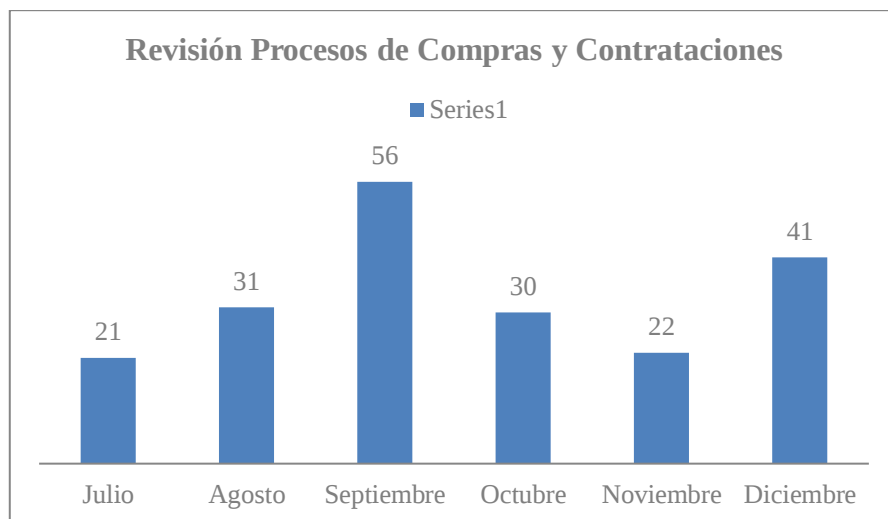
Fuente: Departamento de Procesos y Registros

De estos 526 expedientes revisados, fueron devueltos mediante nota de devolución la suma de 85 expedientes, 51 correspondiente al T3 y 34 del T4. Lo que equivale a 0.16% de error en expedientes.



Con relación a los procesos de compras y contrataciones, fueron revisadas 201 órdenes de compras desde Julio hasta Diciembre 2021, respectivamente.

Revisión Procesos de Compras y Contrataciones	
Mes	Cantidad
Julio	21
Agosto	31
Septiembre	56
Octubre	30
Noviembre	22
Diciembre	41
Total	201



Fuente: Departamento de Control de Procesos y Registros

4.6. División de Auditoría Médica

Con el objetivo planificar, coordinar y ejecutar las actividades de la División de Auditoría Médica, mediante el proceso de investigación y evaluación de la calidad de atención médica, los procedimientos diagnósticos, decisiones terapéuticas, el uso racional de los fármacos y el resultado de los mismos, en la calidad de vida de los pacientes así como verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los acuerdos y/o convenios realizados.

Las actividades realizadas durante este año, abarcan lo siguiente:

NO.	ACTIVIDAD	CANTIDAD
1	Auditorías de concurrencia	240 auditorías de concurrencia realizadas.
2	Validación de facturas laboratorio sub contratado	11 facturas Laboratorios De Moya verificadas y remitidas a Sub-dirección médica.
3	Auditoría y presentación a ARS de las cuentas médicas.	- Expedientes de hospitalización: 2,091(Incluye honorarios médicos). - Expedientes de emergencia: 9,276 - Expedientes de hemodiálisis: 4,548
4	Respuesta a solicitud de certificaciones de pacientes.	179 certificaciones realizadas y entregadas a los usuarios solicitantes.
5	Realización Informes de socialización de glosas.	12 Informes realizados y socializados con las áreas correspondientes, (1 por mes).

Fuente: División de Auditoría Médica



4.7. Departamento de Recursos Humanos

Con la finalidad de implementar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos, que enmarcado en la Ley No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación, garantice la existencia de servidores públicos motivados e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales; en este Departamento se realizaron las siguientes actividades, a través de los diferentes subsistemas:

4.7.1. Reclutamiento y Selección

Con la finalidad de cubrir de manera oportuna y con el perfil requerido la demanda de servicios del hospital, y con el objetivo de cubrir las vacantes regulares en la institución que se determinaron necesarias para el buen funcionamiento del hospital fueron realizados 64 nombramientos, dentro de las siguientes acciones:

- **Concurso Interno**

Se realizaron un total de 10 concursos para cubrir diferentes vacantes en el área médica y administrativa.

- **Acciones de personal**

Para los movimientos de personal que conllevan novedades en nómina y/o aquellos que deben quedar registrados en el expediente de personal son realizadas acciones de personal, fueron realizados un total de 1,549 acciones, registradas de la manera siguiente:

Resumen Acciones de Personal Enero-Diciembre 2021	
Descripción	Cantidad
Nombramiento probatorio	64
Vacaciones	573
Otras acciones	912
Total	1,549

Fuente: Sistema de personal

4.7.2. Compensación y Beneficios

Los créditos obtenidos por el reporte de licencias médicas por enfermedad común y de maternidad en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), durante el año 2021 fueron acreditados más de RD\$1, 000,000.00.



- **Registro y Control.**

Durante el 2021, por primera vez se implementó el indicador del % de asistencia por área de trabajo, luego de que el personal reiniciara la asistencia total.

4.7.3. Capacitación y Educación Continua

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del empleado para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones asignadas, produciendo resultados de calidad y brindando excelentes servicios a sus clientes.

Durante el año 2021, fue completado a totalidad el plan de capacitación aprobado, realizándose un total de 14 capacitaciones y 177 personal capacitado, esto en razón de mantener el protocolo de distanciamiento y de que INFOTEP tenía como indispensable un número estándar por capacitación.

- **Evaluación del Desempeño.**

La evaluación del desempeño es un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada empleado/a que trabaja en la institución. De tal manera, que se pueda medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

En ese sentido, fue realizada conjuntamente con los Departamentos de Planificación, Tecnología y representantes del MAP, una reunión donde se efectuaron los acuerdos siguientes:

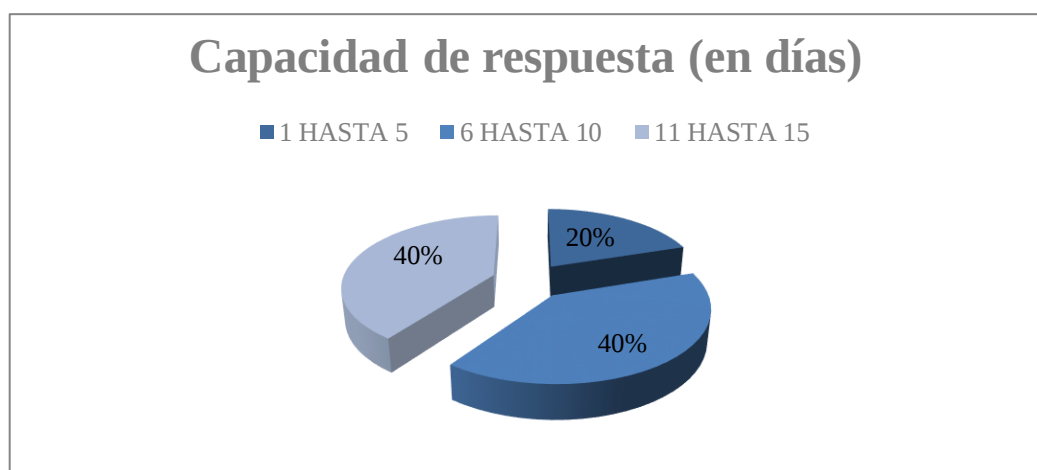
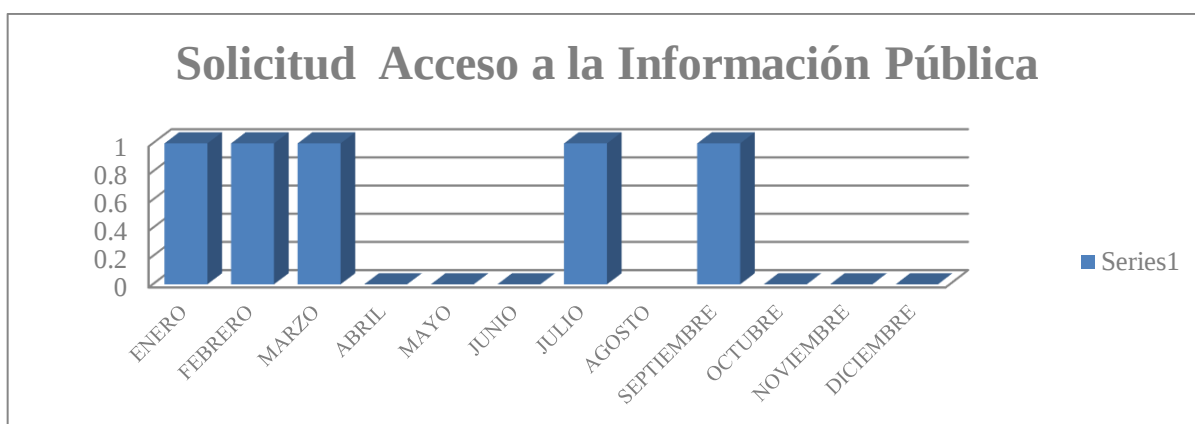
- Realización Evaluación de Desempeño por Competencias
- Enlazar la evaluación del desempeño con el Plan Operativo 2022
- Capacitación de encargados y coordinadores bajo esta modalidad de evaluación.
- Realización de acuerdos de desempeño con el personal.



4.8. Sección Libre Acceso a la Información

▪ Sistema SAIP

Con el objetivo de tramitar las solicitudes de información pública y entregar información completa, veraz, adecuada y oportuna y conforme al registro de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), fueron tramitadas cinco (05) solicitudes, las cuales fueron respondidas en tiempo hábil y de manera satisfactoria¹.



Fuente: Sección Libre Acceso a la Información

De acuerdo al registro de SAIP, de cinco (05) solicitudes de información tramitadas, una (01) corresponde a la categoría de nómina, tres (03) corresponden a la categoría de Compras y una (01) a la categoría de Otros.

¹La ley 200-04 establece en su artículo 8 que las solicitudes deberán ser respondidas dentro de 15 días hábiles prorrogables hasta 10 días adicionales.



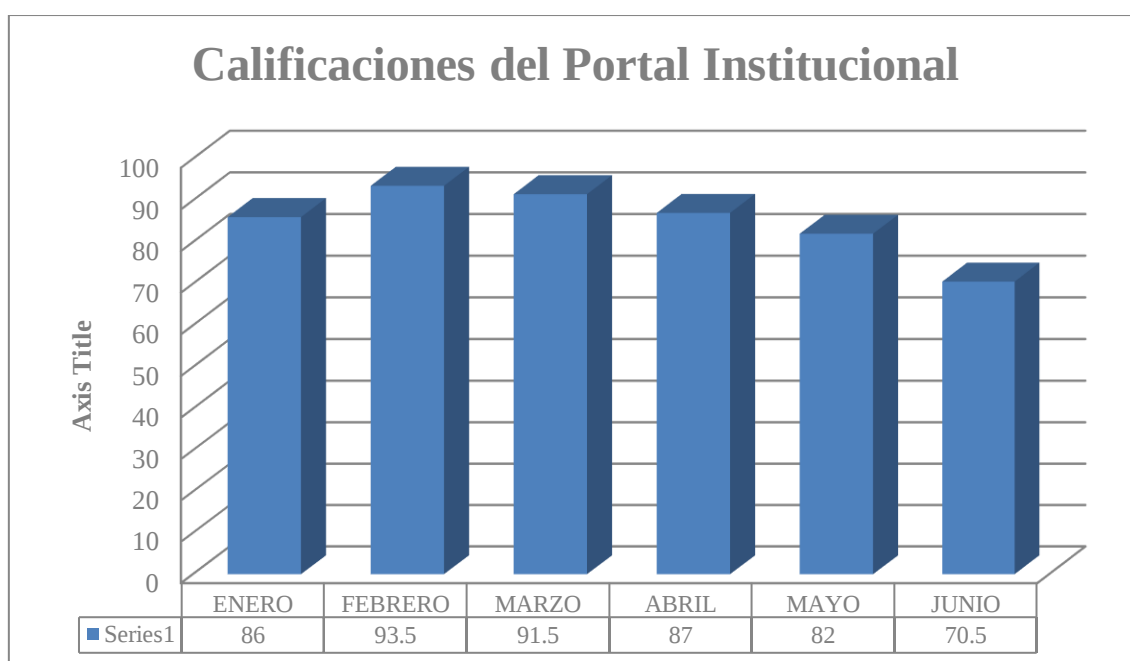
- **Sistema 311**

Con el propósito de canalizar las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos hacia las instituciones u organismos públicos para dar respuesta a su solicitud, a través del Portal de **Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311**, durante el año no tuvimos denuncias, quejas, reclamaciones y/o sugerencias.

- **Portal de Transparencia**

Cumpliendo con la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el portal de transparencia del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo (HDSSD), fué evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

A continuación un detalle de las calificaciones desde enero a junio bajo la resolución 1-2018 de la DIGEIG, la resolución 002-2021 que sustituye a la 1-2018 aún no han sido publicadas dichas calificaciones bajo esta resolución.



Fuente: Sección Libre Acceso a la Información



V. RESULTADOS ÁREAS DE APOYO O TRANSVERSALES

5.1. Departamento de Hostelería Hospitalaria

Con el objetivo de dirigir, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios de limpieza y manejo de desechos, alimentación y bebidas, vigilancia y seguridad; transporte y mantenimiento de equipos e infraestructura, se realizaron las siguientes acciones por las diferentes áreas:

5.1.1. División Mayordomía y Desechos Hospitalarios

Con el objetivo de planificar, coordinar, gestionar y ejecutar las actividades operativas de limpieza interna y externa, desinfección y manejo de desechos hospitalarios, así como de mantener la organización del mobiliario del centro; a continuación las acciones realizadas:

Acciones Realizadas Enero-Diciembre 2021
• Mantenimiento programa de limpieza continua área de internamiento • 24 fumigaciones de áreas para el Control de Plagas. • Operativos de limpieza Áreas Quirúrgicas. • Implementación Programa Retiro de Desechos Contaminados por Áreas. • Limpieza de áreas externas del hospital en colaboración del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo Norte: desmonte y poda de árboles. • Pulidos y limpieza de pisos por áreas (pasillos, sala de espera, área de internamiento, etc.) • Limpieza y fumigación del Área de Morgue con productos NDP, para tratamiento del (Covid-19) en todos sus utensilios. • Implementación Programa de Limpieza Extraordinaria con tratamiento NDP a razón del Covid-19. • Implementación programa limpieza a las áreas de Emergencia, Hospitalización y Diálisis (fumigación periódica, esterilización y limpieza de techos, programa de limpieza continuo).

Fuente: Departamento de Hostelería Hospitalaria



5.1.2. División Mantenimiento y Reparaciones

Con el objetivo de planificar, coordinar, gestionar y ejecutar las actividades de instalación, validación, mantenimiento correctivos, chequeos predictivos y reparaciones de los equipos, sistemas, mobiliario e infraestructura del hospital, así como supervisar el cumplimiento de las actividades de empresas externas contratadas, a fin de garantizar un servicio de calidad; se han realizado las siguientes acciones correctivas y preventivas de mantenimiento de equipos y fluidos, conforme Matriz Plan de Mantenimiento:

- 1- Impermeabilización de los techos del Edificio de Hospitalización.
- 2- Adquisición bomba y motor sumergible.
- 3- Pintura Hospital Docente SEMMA Santo Domingo.
- 4- Habilitación de área para Unidad de Ecocardiograma.
- 5- Mantenimiento del sistema Ósmosis.
- 6- Reparaciones de las plantas de generación eléctrica.
- 7- Adquisición de transformadores.
- 8- Mantenimiento preventivo al ascensor de servicio, puertas comerciales y vehículos de la institución.
- 9- Re-estructuración y modernización ascensor monta carga.
- 10- Reparación transfer automático del Edificio Materno Infantil.
- 11- Contratación empresa para el suministro de agua potable.

• Climatización

Con el objetivo de mantener una buena climatización en el HDSSD y lograr condiciones generales de confort, que reduzcan los microorganismos, polvo u olores, que ayuden a mantener una alta ventilación que mantenga temperaturas estables, sobre todo, en las áreas de atención al usuario, logramos realizar las siguientes acciones:

Mantenimientos Climatización Enero-Diciembre 2021	
Actividad	Total
Aires nuevos	20
Reparaciones	4
Traslados	1
Total	25

Fuente: Departamento Hostelería Hospitalaria



5.1.3. División Alimentación y Cocina

Con el objetivo de planificar, coordinar, gestionar y ejecutar las actividades operativas para la preparación, dispensación, conservación de los alimentos y bebidas para los usuarios hospitalizados, personal del hospital y visitantes, garantizando en la preparación y entrega de los alimentos y bebidas de manera oportuna con la calidad, seguridad, presentación, frescura e higiene de estos; a continuación el detalle de sus actividades:

Dietas servidas a pacientes hospitalizados Enero-Diciembre 2021					
Mes	Suave hiposódico	Líquida	Dieta Diabético	Corriente	Total
Enero	166	134	114	31	445
Febrero	143	86	80	26	335
Marzo	187	133	141	32	493
Abril	205	141	150	35	531
Mayo	225	142	187	53	607
Junio	225	141	177	51	594
Julio	208	141	150	42	541
Agosto	213	162	165	97	637
Septiembre	198	168	112	58	536
Octubre	268	135	148	84	635
Noviembre	207	172	142	53	574
Diciembre	245	127	168	32	572
	2,490	1,682	1,734	594	6,500

Fuente: División de Alimentación y Cocina.

Raciones alimenticias facturadas a colaboradores internos Enero-Diciembre 2021	
Mes	Almuerzo/cena facturado
Enero	1,444
Febrero	1,444
Marzo	1,530
Abril	309
Mayo	1,111
Junio	1,111
Julio	1,479
Agosto	1,399
Septiembre	1,617
Octubre	1,606
Noviembre	1,718
Diciembre	973
TOTAL	15,741

Fuente: División Alimentación y Cocina



5.1.4. Sección de Vigilancia y Seguridad

Con el objetivo de planificar, coordinar, gestionar, desarrollar estrategias y ejecutar las actividades operativas de protección, vigilancia y control de seguridad física o vía cámaras de vigilancia del interior y perímetro externo del Hospital, en las diferentes áreas hospitalarias y administrativas, esta sección realizó las siguientes acciones:

- Implementación uso de carnets de identificación, los cuales están destinados para uso en las visitas a los pacientes que se encuentren hospitalizados y los proveedores externos del HDSSD.
- Sistema de video vigilancia que cumple con el control y prevención de incidentes, así como el control del acceso a las áreas.

5.1.5. Sección Lavandería

Con el objetivo de planificar, coordinar, controlar y ejecutar las actividades operativas de recepción, clasificadas, lavadas, planchadas y administración de la ropa hospitalaria, así como de confeccionar y/o reparar los diferentes tipos de ropas y lencerías que se utilizan en el hospital, en ésta sección durante el año 2021, se confeccionaron 170 juegos de lencerías que se utilizan en el hospital, manteniendo el inventario requerido, para la satisfacción de los usuarios.

5.2. Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación

Con el objetivo de gestionar y diseñar la infraestructura tecnológica de la institución y de las actividades relacionadas con la planificación, definición de estrategias, dirección y arquitectura de tecnologías de la información, velando por actualización y el adecuado uso de los recursos de la información y las comunicaciones, como también de la mejora continua de los procesos aplicando las buenas prácticas de las tecnologías, así como la debida gestión del soporte técnico, mantenimiento de los servicios y equipos; este departamento basó sus actividades en lo siguiente:

5.2.1. Implementación del Sistema Nimbo

El sistema Nimbo tuvo grandes avances donde concluimos un total de 57 requerimientos para el desarrollo de las diferentes áreas e implementación de los módulos de: **Alimentación, Pie Diabético, Citas, Compras y Nómina.**



5.2.2. Adquisición de equipos

Con el objetivo de dotar al todo el personal de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, se compraron 6 computadoras, 8 impresoras, 2 accesspoint y varios dispositivos tecnológicos.

5.2.3. Internet de backup 100 MB

Se instaló un segundo servicio de internet del proveedor Altice para garantizar la alta disponibilidad del acceso a internet.

5.2.4. Herramienta de HelpDesk

Con el objetivo de canalizar las solicitudes realizadas por las diferentes áreas, tanto para soporte, como para solicitud de equipos, se implementó una aplicación llamada HelpDesk para la tramitación de estos servicios solicitados al departamento; y con un total aproximado de 2,350 asistencias a usuarios internos y externos, presentamos las siguientes acciones:

5.2.5. Antivirus

Se adquirió el licenciamiento de antivirus para 200 usuarios.

5.2.6. Watchguard (Firewall)

Se instaló el licenciamiento por 3 años al firewall de navegación a internet.

5.2.7. Reestructuración de oficinas

Se habilitaron redes y traslados de equipos de las áreas: Médica (Emergencia, Farmacia y consultorios), Admisión, Mantenimiento y Covid.

5.2.8. Servidores

Para garantizar la disponibilidad del servidor principal, se realizaron los backup de la base de datos.

5.2.9. Wireless

Se habilitaron zonas WIFI en el Salón de Reuniones Shirley Sánchez y en el Edificio Materno Infantil.



5.2.10. Data Center

Se readecuaron los cableados de la red.

5.2.11. Encuesta Satisfacción de Servicios Tecnológicos

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios internos, se realizaron varias encuestas de satisfacción a los servicios tecnológicos, para lograr un 85% de satisfacción general, durante todo el año.

5.3. División de Atención al Usuario

Con el objetivo de coordinar, recibir y orientar las actividades para asistir a los usuarios y familiares cuando presenten reclamos, quejas, felicitaciones y recomendaciones; así como brindar las informaciones relacionadas con el funcionamiento y oferta de servicios del HDSSD; se realizaron las siguientes actividades:

- **Socialización Protocolo de Atención al Usuario:**

Con el objetivo de contribuir con cumplimiento de la misión, apegado a los valores de la institución, para el logro de la satisfacción de nuestros usuarios y de los servicios que ofrecemos; para servir de guía a los colaboradores que brindan una atención a los usuarios del HDSSD, tanto internos como externos; y conjuntamente con el Departamento de Planificación y Desarrollo, la División de Atención al Usuario impartió el taller “Socialización Protocolos de Atención al Usuario” a los colaboradores que prestan atención de (manera directa) en el HDSSD.

- **Plan de Promoción Vías de Accesos y Redes Sociales:**

Una de las prioridades de este plan es desarrollar un sistema de información y gestión de atención al usuario. Se trata informar, promover y concientizar a través del entorno web, sobre especialidades y servicios médicos, vías de acceso y puntos de información y la tramitación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones de nuestros usuarios.

A través de las diferentes plataformas sociales, se realizaron 50 publicaciones.



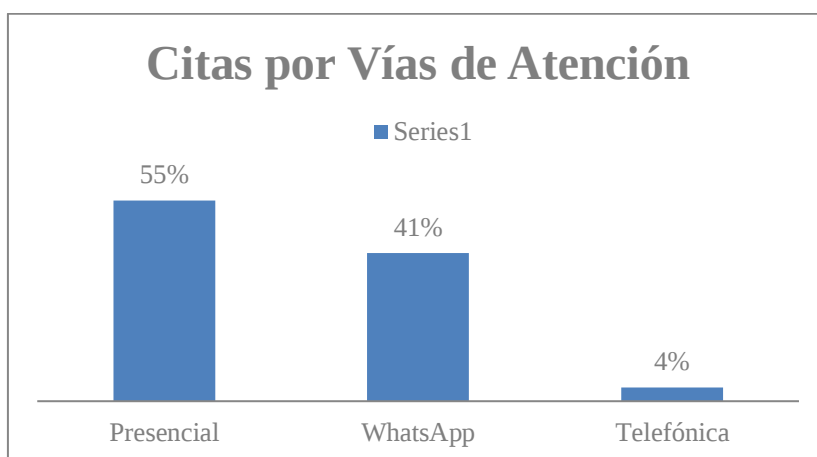
- **Apertura de servicios**

Con la reapertura del HDSSD a los servicios presenciales, y con el objetivo de mejorar los servicios de atención, esta división puso en funcionamiento un nuevo horario de atención a los usuarios, el cual brinda asistencia e informaciones sobre los servicios ofertados (especialidades, horarios médicos, horarios de estudios diagnósticos, entre otros); instalando un nuevo módulo de atención en el Edificio Materno Infantil.

- **Call Center**

Con el objetivo de ofrecer una atención de calidad y generar experiencias positivas con nuestros usuarios a través de las diferentes vías de atención; en donde se muestra que las citas presenciales son las predominantes con 55%, seguida de las citas tomadas por WhatsApp con un 41% y las telefónicas con un 4%:

Citas por vías de Atención	
Enero-Diciembre 2021	
Vías	Cantidad
Presencial	42,238
WhatsApp	31,154
Telefónica	2,842
Total	76,234



Fuente: División Atención al Usuario

- **Satisfacción al Usuario**

La satisfacción del usuario y humanización de los servicios de salud, fue la línea de acción priorizada: la utilización de los buzones de sugerencias, la realización de encuestas de atención al usuario, el uso de las redes sociales, así como la atención directa a los usuarios, nos ha permitido facilitar su estadía, tomando en cuenta sus necesidades y sugerencias planteadas.



5.3.1. Sección de Archivo Clínico

Con el objetivo de establecer y coordinar el área física de los expedientes clínicos con la finalidad de unificar la información de cada paciente en un expediente único; se llevaron a cabo una serie de acciones para un mayor control de los expedientes clínicos y eficientizar la localización de los mismos; entre ellas:

- a. **Matriz de Ingreso Único** en la cual se guardan y controlan los expedientes de los pacientes que han sido hospitalizados por vez primera.
- b. **Matriz de Pacientes Reactivados** en la cual usuarios que dejaron de venir al hospital durante cinco años o más y luego regresaron.

Acciones	Cantidad
Matriz Ingreso Único	1,294
Matriz Pacientes Reactivados	99
Total Expedientes trabajados	9,943
Reemplazo de Expedientes	232
Organización de tramos	2,283
Total	13,851

Fuente: Sección Archivo Clínico

5.3.2. Sección de Admisión

Con el objetivo de coordinar los ingresos, traslados y altas del área de hospitalización, así como la actividad de las unidades asistenciales, la Sección de Admisión recibe diariamente un promedio de 35 pacientes admitidos por Emergencias presentamos lo realizado durante este año:

Sección de Admisión			
Mes	Registros de Emergencia	Registros de Hospitalización	Coordinación Traslados
Enero	1,171	115	52
Febrero	773	131	22
Marzo	867	185	52
Abril	1,161	184	60
Mayo	1,222	197	66
Junio	1,021	143	37
Julio	1,023	200	39
Agosto	1,054	213	58
Septiembre	1,020	241	51
Octubre	1,016	233	40
Noviembre	1,148	186	38
Diciembre	1,180	180	30
Total	12,656	2,208	545

Fuente: Sección Admisión



5.4. Departamento Administrativo Financiero

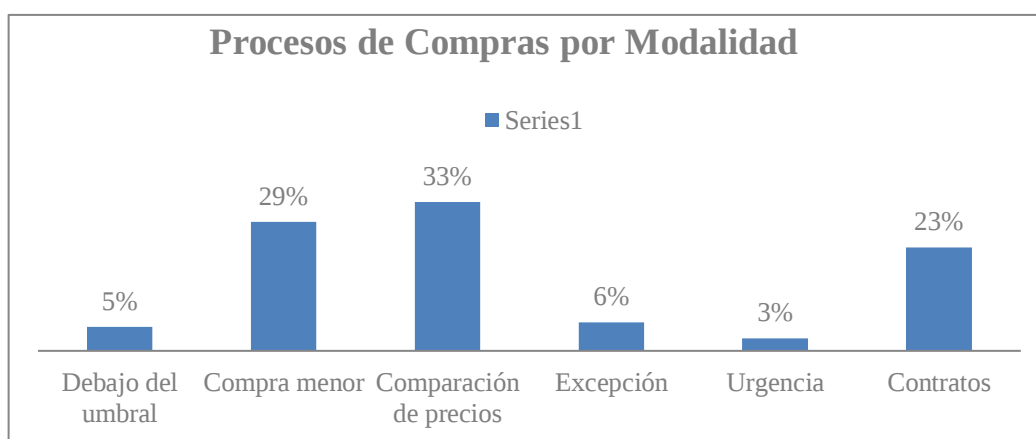
5.4.1. Sección de Compras y Contrataciones

Los procesos de compras se realizaron en cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con las modificaciones de la Ley 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12, el Decreto 15-17 del 08 de febrero 2017, y el Decreto 350-17 del 27 de septiembre 2017².

Se realizaron las siguientes modalidades de selección: Compras por debajo del Umbral Mínimo, Compras Menores, Comparaciones de Precios, Contratos, Proceso de Urgencia; además, se realizaron Procesos de Excepción atendiendo a las actividades establecidas en lo establecido en el Párrafo del Artículo 6, Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones, así como también lo establecido en el Artículo 3 del Reglamento de Aplicación 543-12 de Compras y Contrataciones.

Procesos por Modalidad	Cantidad		Valor Adjudicado
Compra por debajo del umbral	119	→→	3,913,910.94
Compra Menor	73	→→	20,923,026.23
Comparación de Precio	12	→→	24,180,561.48
Procesos de Excepción	38	→→	4,597,369.66
Proceso de Urgencia	2	→→	2,002,288.24
Contratos	70	→→	16,802,781.76
Total	314		72,419,938.31

Fuente: Sección Compras y Contrataciones



²que establecen el uso obligatorio del Portal Transaccional para todos los órganos sujetos a la Ley de Compras y Contrataciones; con especial atención al Artículo 17, Párrafo I, Párrafo II, donde se establecen los umbrales utilizados para determinar la modalidad de selección dictados por el Órgano Rector.



5.4.2. Sección Control de Activos Fijos

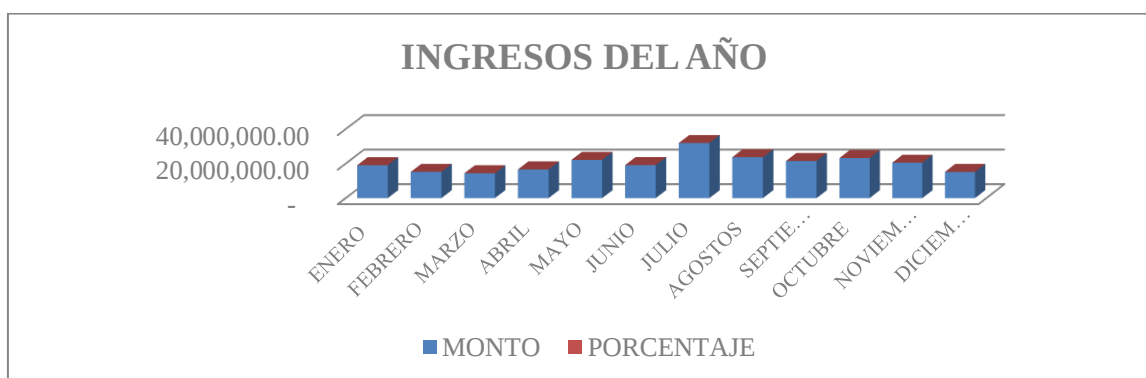
Activos Adquiridos Enero - Diciembre 2021		
Activos	Artículo	Valor total
16	Aires acondicionados	4,650,467.51
1	Abanico de techo	
2	Camas hospitalarias	
1	Horno industrial	
1	Estufa industrial	
1	Bomba sumergible	
2	Microondas	
21	Equipos tecnológicos	
17	Equipos médicos	
1	Sillón reclinable	
1	Silla extracción de sangre	
3	Herramientas mantenimiento	
67	Total	

Donaciones		
Cant.	Artículo	Donador
1	Sillón para aplicación de QT	Grupo Mallén

Fuente: Sección Control de Activos Fijos

5.4.3. Ingresos

Para el periodo enero-diciembre el año 2021, el Hospital Docente Semma Santo Domingo (HDSSD), obtuvo un total en ingresos por valor de RD\$242,759,580.31, con un promedio mensual de RD\$20,229,965.03.



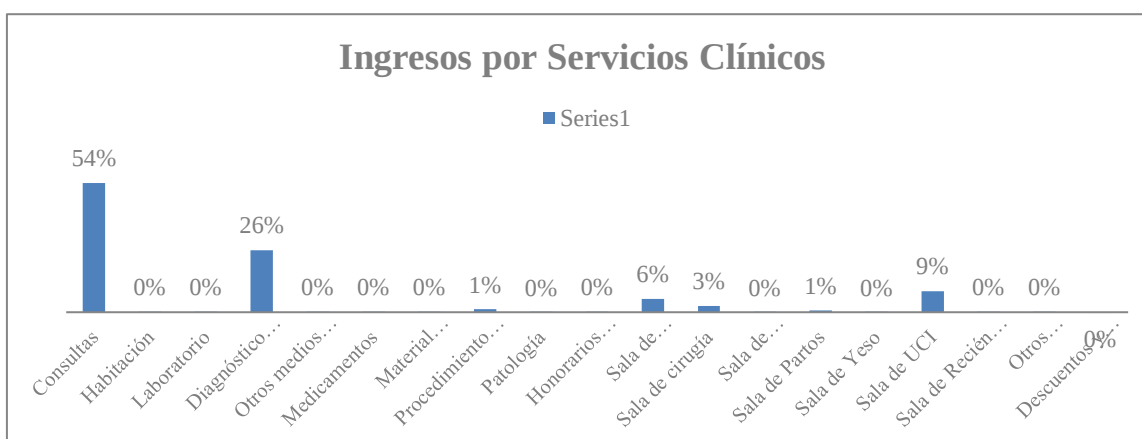
Fuente: Departamento Administrativo Financiero



INGRESOS	MONTO
Asignaciones Fijas de la ARS SEMMA	5,372,441.46
Ingresos por Servicios Médicos	236,890,786.27
Asignaciones extraordinarias de la ARS SEMMA	429,224.04
Otros Ingresos	7,353,120.75
Ingresos por Intereses de Depósitos a Plazo Fijo	643,060.12
TOTALES	250,688,632.64

- Detalle de ingresos por servicios clínicos

ACUMULADO AL 31/12/2021	MONTO	PORCENTAJE
Consultas	128,347,767.16	54.180%
Habitación	235,567.76	0.099%
Laboratorio	444,277.39	0.188%
Diagnostico Por Imagen	61,449,351.21	25.940%
Otros Medios Diagnósticos	50,187.00	0.021%
Medicamentos	112,279.45	0.047%
Material Gastable Medico	434,519.13	0.183%
Procedimientos No Quirúrgicos	2,991,146.81	1.263%
Patología	2,525.00	0.001%
Honorarios Médicos	756,431.43	0.319%
Sala de Emergencia	13,362,595.58	5.641%
Sala de Cirugía	6,092,991.97	2.572%
Sala de Observación	6,600.00	0.003%
Sala de Partos	1,636,778.59	0.691%
Sala de Yeso	1,000.00	0.000%
Sala de UCI	20,881,869.00	8.815%
Sala de Recién Nacido	51,000.00	0.022%
Otros servicios clínicos	51,775.00	0.022%
Descuentos y devoluciones	(17,876.21)	-0.008%
TOTAL	236,890,786.27	100.000%

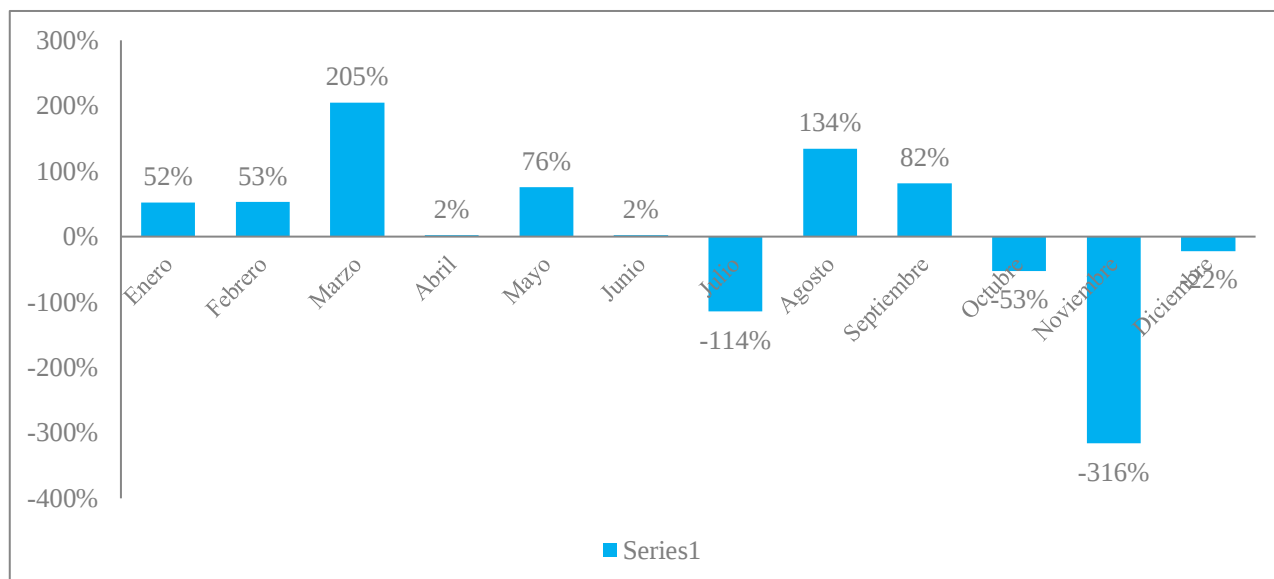


Fuente: Departamento Administrativo Financiero



5.4.4. Comportamiento Reglón de Inversiones

DETALLE	MONTO	PORCENTAJE
Enero	2,071,777.26	52.05%
Febrero	2,097,801.70	52.71%
Marzo	8,158,872.41	204.99%
Abril	72,341.58	1.82%
Mayo	3,010,831.61	75.65%
Junio	75,552.75	1.90%
Julio	(4,546,955.61)	-114.24%
Agosto	5,340,501.04	134.18%
Septiembre	3,259,712.50	81.90%
Octubre	(2,100,414.64)	-52.77%
Noviembre	(12,579,749.22)	-316.06%
Diciembre	(880,130.74)	-22.11%
Totales	3,980,140.64	100.00%



Fuente: Departamento Administrativo Financiero

5.4.5. Costos y Gastos de operaciones

Al realizar una evaluación a los costos y gastos de operaciones para el año 2021, se observa que el total de los costos y gastos de operaciones fué de RD\$357,828,950.22, de los cuales el 65.72 % corresponde a los Costos de Operaciones y el restante 34.28 % al total de Gastos de Operaciones, detallado de la siguiente manera:

Costos Operacionales	Gastos Operacionales	Total
235,166,568.07	122,662,382.15	357,828,950.22
65.72%	34.28%	100%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero



5.4.6. Costos Operacionales:

Para el mes de diciembre de 2021, los Costos Operacionales suman un total de RD\$235, 166,568.07, de los cuales 70.42% corresponde a los Costos del Personal Clínicos, el 24.94% a los Costos de Bienes y Servicios Clínicos y el 4.64%, corresponde a Otros Costos Clínicos.

- **Costo del Personal Clínico:**

Al 31 de diciembre, los Costos del Personal Clínico se detallan como sigue:

DETALLE DE CUENTAS	MONTO	PORCENTAJE
Sueldos Clínicos	118,492,457.72	71.55%
Sueldos Clínicos Personal Temporero	1,799,415.49	1.09%
Compensaciones Directas al Personal Clínico	12,205,481.20	7.37%
Honorarios Clínicos	2,730,980.00	1.65%
Dietas y Gastos de Representación	67,600.00	0.04%
Prestaciones Clínicas	11,853,813.00	7.16%
Contribuciones a la Seguridad Social Clínico	18,455,720.65	11.14%
TOTAL	165,605,468.06	100.00%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero

- **Costos de Bienes y Servicios Clínicos:**

Los costos de bienes y servicios clínicos, para el mes de diciembre de 2021 sumaron un total de RD\$58,641,184.85, detallado de la siguiente manera:

DETALLE DE CUENTAS	MONTO	PORCENTAJE
Servicios de Comunicaciones	992,212.80	1.69%
Servicios Básicos	816,035.02	1.39%
Publicidad, Impresión y Encuadernaciones	1,916,880.31	3.27%
Viáticos fuera y dentro del país	6,500.00	0.01%
Transporte y Almacenaje	8,870.00	0.02%
Alquileres	2,641,083.68	4.50%
Conservación y Reparaciones Menores	963,100.15	1.64%
Otros Servicios no personales	192,075.50	0.33%
Materiales y suministros	50,736,851.39	86.52%
Servicios sub-contratados	367,576.00	0.63%
TOTAL	58,641,184.85	100.00%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero



- **Otros Costos Clínicos:**

Estos costos ascendieron a RD\$10,919,915.11, correspondientes a la depreciación de los equipos clínicos.

5.4.7. Gastos de Operaciones:

Al 31 de diciembre de 2021, los gastos operacionales sumaron **RD\$122,662,382.15**, de los cuales **99.66%** corresponde a los **gastos generales y administrativos**, el **0.01%** a los **gastos administrativos** de cafeterías, el **0.22%** corresponde a **gastos financieros** y el **0.12%** corresponde a **otros gastos**.

DETALLES	MONTO	PORCENTAJE
Enero	9,957,707.59	8.12%
Febrero	9,842,905.92	8.02%
Marzo	9,440,861.94	7.70%
Abril	9,368,495.22	7.64%
Mayo	10,219,859.01	8.33%
Junio	9,953,558.96	8.11%
Julio	11,443,905.19	9.33%
Agosto	10,072,053.51	8.21%
Septiembre	10,358,696.35	8.44%
Octubre	10,256,933.12	8.36%
Noviembre	10,902,920.19	8.89%
Diciembre	10,844,485.15	8.84%
TOTALES	122,662,382.15	100.00%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero



▪ **Gastos generales y administrativos:**

Al 31 de diciembre de 2021 los Gastos Generales y Administrativos ascendieron a un monto de **RD\$122,239,929.93**, detallado de la siguiente manera:

DETALLE	MONTO	PORCENTAJE
Sueldos administrativos	76,295,394.19	62.41%
Sueldos personal temporero	1,157,383.14	0.95%
Compensaciones Directas al Personal	2,892,468.96	2.37%
Dietas y gastos de representación	18,965.00	0.02%
Prestaciones	10,504,842.85	8.59%
Contribuciones a la TSS	11,842,419.45	9.69%
Textiles y vestuarios	582,253.80	0.48%
Combustibles y lubricantes	1,163,547.59	0.95%
Productos y útiles varios	182,004.49	0.15%
Consumo de existencia de materiales y suministros	11,505.00	0.01%
Material gastable de oficina	1,177,896.20	0.96%
Alimentos y afines	593,050.17	0.49%
Instrumentos y utensilios menores	324,933.88	0.27%
Material de limpieza	2,801,939.43	2.29%
Material de mantenimiento	1,943,948.12	1.59%
Depreciación de muebles, equipos e inmuebles	3,268,125.56	2.67%
Otros beneficios al personal	130,865.00	0.11%
Servicios de comunicaciones	534,268.45	0.44%
Servicios básicos	460,558.66	0.38%
Publicidad, impresión y encuadernaciones	112,793.90	0.09%
Viáticos dentro y fuera del país	23,680.48	0.02%
Transporte y almacenaje	7,160.00	0.01%
Alquileres	1,318,413.48	1.08%
Conservación, reparaciones menores y construcciones temporales	510,380.04	0.42%
Licencias, placas y permisos	153,127.13	0.13%
Retiro bienes de uso	33,470.38	0.03%
Gastos navideños	1,011,880.48	0.83%
Gastos judiciales	46,434.50	0.04%
Servicios de vigilancia	3,136,219.60	2.57%
TOTALES	122,239,929.93	100.00%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero



VI. ÁREA SUSTANTIVA

6.1. Departamento Médico

Con el objetivo de coordinar, planear, organizar y dirigir de manera directa todos los servicios de atención en salud, gestionando y supervisando la aplicación de normas, protocolos, políticas y programas de salud, con el propósito de brindar una atención de alta calidad que contribuya a mejorar el estado de salud de los pacientes; durante el 2021, el Departamento Médico y sus dependencias han reivindicado su deber social, uniendo esfuerzos con la finalidad de promover y satisfacer la demanda de servicios de salud de nuestros usuarios, a pesar de los embates de la pandemia Sars Cov-2, para garantizar a nuestra población los servicios que ofertamos en cada una de las áreas médicas especializadas para cumplir con nuestro compromiso de resguardar la salud de nuestros maestros y sus dependientes.

6.1.1. Producción de los Servicios de Salud.

El HDSSD, en el transcurso del año 2021 brindó 378,521 atenciones a nuestros usuarios, logrando un aumento de un 26%, con relación al año anterior, conforme áreas detalladas a continuación:

Cantidad de Servicios Ambulatorios	
Período: Enero-Diciembre 2021	
Servicio	Resultado
Consulta Externa	118,122
Emergencias	12,656
Curas Pie Diabético	1,458
Total	132,236

Cantidad de Servicios Ambulatorios		
Período: Enero-Diciembre 2021		
Mes	Consultas	Emergencias
Enero	5,994	1,171
Febrero	8,838	773
Marzo	11,511	867
Abril	10,302	1,161
Mayo	10,847	1,222
Junio	9,652	1,021
Julio	9,855	1,023
Agosto	11,033	1,054
Septiembre	11,050	1,020
Octubre	10,403	1,016
Noviembre	10,727	1,148
Diciembre	7,910	1,180
Total	118,122	12,656

Fuente: Estadísticas Generales HDSSD



6.1.2. Servicios Hospitalarios.

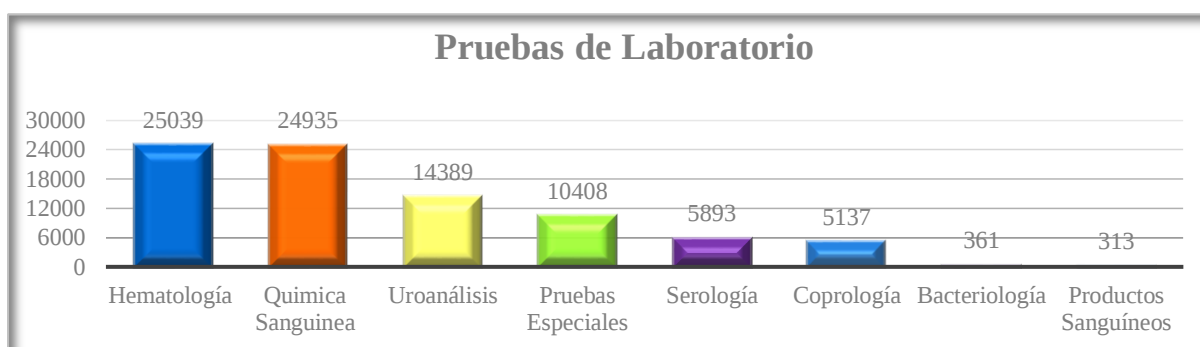
El servicio de hospitalización tuvo un total de 5,111 ingresos por las diferentes áreas, como se muestra a continuación:

Hospitalizaciones				
Periodo: Enero-Diciembre 2021				
Mes	Ingresos	Egresos	Cirugías	UCI
Enero	115	110	22	16
Febrero	131	133	43	11
Marzo	185	171	27	8
Abril	184	162	50	15
Mayo	197	173	56	11
Junio	143	143	25	8
Julio	200	192	62	15
Agosto	213	198	83	20
Septiembre	241	234	116	11
Octubre	233	228	115	14
Noviembre	186	171	75	12
Diciembre	180	127	24	22
Total	2,208	2,042	698	163

Fuente: Estadísticas Generales HDSSD

6.1.3. Servicios Médicos Complementarios.

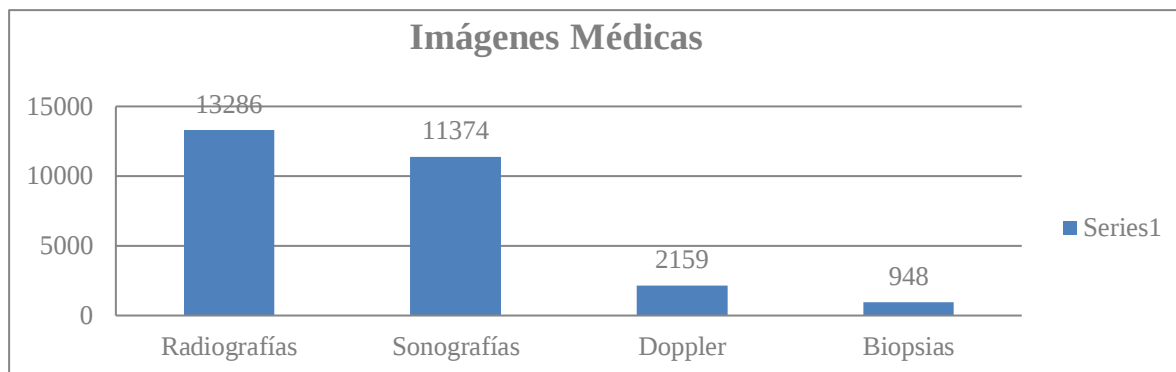
- **Laboratorio Clínico:** de los servicios brindados en el laboratorio clínico, se realizaron 196,134 analíticas para un total de 86,475 pacientes, como se visualizan en la siguiente tabla por departamento:



Fuente: Sistema LabPlus



- **Imágenes Médicas:** de los servicios brindados en el área de imágenes, se realizaron un total de **27,767 estudios diagnósticos**, logrando de esta totalidad los siguientes resultados por área:



Fuente: Estadísticas Generales HDSSD

- **Servicios Gineco – Obstétricos:** se ofrecieron un total de **18,672 servicios**, como se muestra en la tabla:

Servicios Obstétricos y Ginecológicos	
Período: Enero-Diciembre 2021	
Servicio	Cantidad
Consultas	13,622
PAP	3,694
Biopsias	948
Partos	64
Cesáreas	148
Nacimientos	196
Total	18,672

Fuente: Estadísticas Generales HDSSD

6.1.4. División de Investigación Clínica y Residencia Médica

Con el objetivo de gestionar, coordinar, supervisar, evaluar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios de educación, enseñanza médica continua de los médicos residentes, conforme lineamientos y protocolos establecidos; se realizaron las siguientes acciones:

Nuestro Consejo de Enseñanza está conformado por el Director General: Dr. José M. Tejada, Gerente de Enseñanza e Investigación: Dra. Mercedes Sarita Valdez, Coordinadora de la Residencia: Dra. Wanda Gómez, Coordinadora de Medicina Familiar y Comunitaria: Dra. Rafaela Encarnación, Coordinador Gineco-Obstetra: Dr. Ismael De La Rosa, Coord. Dpto. Médico Internista: Dra. Leonarda Tolentino y la Dra. Belquis Martínez: Cardióloga.



- En junio 2021, culminaron con el programa de Residencia Médica, el Dr. Alexander Medina, Dra. Sudelis De Los Santos, Dra. Betzayda Matos y Dra. Rubí Capellán, quienes son especialistas completando los 54 graduandos preparados en nuestra institución.
- Al inicio del año 2021, por el aumento de nuevos contagios por COVID-19, se realizaron los servicios de 24 horas.
- Se han retomado las charlas de promoción y prevención, en conjunto con las áreas de Epidemiología y Oncología.
- Trabajos comunitarios realizando el diagnóstico de situación de salud, croquis, familiogramas, casos clínicos presentados de los diferentes pacientes de áreas de hospitalización.
- Se participó brindando apoyo médico para el personal de INAVIMA de los pacientes jubilados para los operativos médicos y diferentes charlas.
- Se impartieron talleres de EKG y Arritmia Cardíaca con el invitado Especialista Dr. Cabrera y Dr. Linero, para los trabajos de investigación en portafolios de evidencias.
- Se presentaron las tesis de los egresados para optar por el título de especialista de Medicina Familiar y Comunitaria, con un total de 13 presentaciones.
- Se realizaron ocho diagnóstico de situación de salud, en el sector Los Peralejos, Santo Domingo Oeste, con la Supervisión de la Dra. Valeria Mateo, Encargada de Comunidad.
- Talleres de reforzamiento de la enfermedad por COVID-19.
- Asistencia a Congreso Internacional de Medicina Familiar 2021, Punta Cana.
- Taller de Indicaciones Nutrición Enteral y Parenteral a cargo de la Dra. Nerys Agramonte y Evaluación Nutricional a cargo de la Dra. Kirsy Rodríguez, Médico Familiar.

A pesar de las restricciones por el COVID-19, se ha tratado de mantener y cumplir con el programa académico de residencias médicas en nuestro hospital, manteniendo cada uno de los objetivos del programa por nivel académico de formar médicos especialistas con una visión integral con herramientas necesarias, para ofrecer y proveer la mas alta calidad del cuidado de atención primaria a su paciente en el seno de la comunidad y de esta forma dar respuesta a las necesidades del país.



VII. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

7.1. Comité de Satisfacción al Usuario

Con la finalidad de ser una instancia de participación, coordinación, evaluación y análisis de las sugerencias, quejas y reclamos para la solución eficiente y oportuna de las áreas deficitarias; contribuyendo a la formulación de planes de mejora, que permitan una mejor calidad en la atención para la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los usuarios.

Se llevó a cabo una (1) reunión ordinaria a través de una matriz de seguimiento a las acciones del Comité, para el tratamiento de las quejas y/o sugerencias recibidas de los pacientes y se trabajaron las acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras de las mismas.

7.2. Resultados del Portal de Transparencia

La Ley General 200-04, sobre Libre Acceso a la Información, en su Reglamento 130-05 que garantiza, entre otros aspectos, el derecho de los ciudadanas y ciudadanos a acceder a las informaciones registradas en todo tipo de documentos (escritos, grabados, ópticos, electrónicos, imágenes etc); incluyendo a las entidades del Estado y aquellas donde éste tiene participación.

El HDSSD durante los meses evaluados del año 2021, obtuvo una calificación de 85% en el Portal de Transparencia.



VIII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

A través del Análisis FODA realizado, el cual tuvo como resultado los objetivos estratégicos, se identificaron las siguientes acciones en las que estaremos trabajando de manera priorizada durante el 2022:

- a. **Fortalecimiento de la Gestión de Satisfacción al Usuario:** a través de las acciones realizadas producto de los hallazgos de los encuentros del Comité de Satisfacción y con la aplicación de encuestas de satisfacción.
- b. **Fortalecimiento de la Gestión Institucional:** a través del logro de los planes y objetivos institucionales y del creciente fortalecimiento de la gestión estructural y funcional, con el fin de eficientizar el uso de los recursos, para la satisfacción de las necesidades internas y expectativas de los usuarios internos y externos.
- c. **Fortalecimiento de la Gestión Financiera:** mejorando los controles internos para seguimiento del gasto y ampliando la cartera de servicios.
- d. **Fortalecimiento de la Gestión Tecnológica:** Mejora en los sistemas de los procesos médicos y administrativos que garanticen la seguridad de la información.



IX. ANEXOS.

A. Matriz de Principales Estrategias de Gestión por Áreas.

ANEXOS	ÁREA	INDICADORES POR ÁREA	CONTRIBUCIÓN	OBJETIVOS INSTITUCIONALES
NIVEL CONSULTIVO / ASesor	Departamento Planificación	4	Fortalecer la Planificación Institucional Coordinar, regular ingresos y traslados de hospitalización, a través de lineamientos y protocolos establecidos. Unificar información de paciente en expediente único. Notificación y seguimiento de lo eventos epidemiológicos	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.
	División Comunicaciones	1	Contribuir al fortalecimientos de la imagen Institucional.	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.
	División Jurídica	1	Garantizado el cumplimiento del Marco Legal.	OE2. Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de transparencia.
	Departamento de Control de Procesos y Registros	1	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para mitigar riesgos Administrativos Financieros.	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.
	División Auditoría Médica	1	Evaluar y valorizar los procesos de la atención de salud.	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.
	Departamento Recursos Humanos	1	Gestión y control de los sub-sistemas de gestión humana.	OE2. Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de transparencia.
	Sección Libre Acceso a la Información	2	Garantizar el derecho del ciudadano cliente al libre acceso a la información. Establecer un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones.	OE2. Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de transparencia.
NIVEL DE APOYO	Departamento Hostelería Hospitalaria	5	Garantizar mantenimiento de la planta física, mobiliario y equipos. Gestionar los servicios de limpieza, manejo desechos hospitalarios y contratos de servicios del área. Garantizar servicio de alimentación pacientes y usuarios internos. Garantizada la higiene y el abastecimiento de la ropería en las diferentes áreas del hospital Garantizar la seguridad de los usuarios internos y externos, mobiliarios, equipos e infraestructura.	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.
	Departamento Tecnología de la Información y la Comunicación	1	Garantizar el buen funcionamiento de las aplicaciones y equipos que nos genere datos, registros, informaciones y seguridad.	OE3. Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información.
	División Atención Usuario	3	Identificación institucional Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de usuarios. Contabilizar el servicio de Call Center	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.
	Departamento Administrativo y Financiero	1	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para mitigar riesgos Administrativos Financieros.	OE2. Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de transparencia.
	Departamento Médico	1	Supervisión del cumplimiento de metas productivas de los Servicios Médicos y Especialidades.	OE1. Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de los usuarios internos y externos.



B. Plan Anual de Compras



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	119,255,482.29
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		111
CAPÍTULO		0206
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Hospital Docente SEMMA
AÑO FISCAL		2022
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	111,403,282.29
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	7,852,200.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	-
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	119,255,482.29
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	26,645,185.00
COMPRA MENOR	RD\$	29,086,104.55
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	33,745,388.94
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	29,778,803.80
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-





Jatnna Agramonte

Elaborado Por:
Jatnna Agramonte
Analista de Calidad



Dr. José Manuel Tejada

Aprobado Por:
Dr. José Manuel Tejada
Director General

