

CENTRO DE EDUCACIÓN MÉDICA DE AMISTAD DOMÍNICO-JAPONESA

(CEMADOJA)

MEMORIA INSTITUCIONAL

PRIMER SEMESTRE 2022



TABLA DE CONTENIDOS

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
II. RESULTADOS MISIONALES.....	7
Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	7
III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	11
Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	11
Desempeño de los Recursos Humanos.....	13
Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	13
Desempeño de la Tecnología.....	14
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	15
Desempeño del Área Comunicaciones.....	17
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	19
Nivel de la satisfacción con el servicio.....	19
Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	20
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	20
Resultado mediciones del portal de transparencia.....	20
ANEXOS.....	21
- Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	21
- Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	22
- Plan de Compras.....	23

I. RESUMEN EJECUTIVO

Luego de la crisis sanitaria proveniente de la pandemia del COVID-19 la presente gestión ha enfrentado grandes retos y desafíos que la han impulsado a salir de la zona de confort, dándole la oportunidad de transformarse para poder adaptarse a los cambios, en vista de ello el Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA) ha aunado sus esfuerzos para mantener fortalecido el equipo de trabajo a fin de continuar brindando un servicio de salud con altos estándares de calidad.

Como una forma de ayudar a la erradicación de la pandemia del COVID-19, se llevó a cabo la jornada de vacunación de la 3ra dosis dirigido a todo el personal y se ha seguido ofreciendo el servicio para la realización de las pruebas PCR, al mismo tiempo se han estado empleando las medidas pertinentes en respuesta a la alta asistencia de pacientes.

Además, se han planificado estrategias para diversificar los servicios y en su defecto ampliar la cobertura de la red pública de salud, con la implementación de nuevos e innovadores equipos tecnológicos que buscan incrementar la rentabilidad y maximizar los ingresos percibidos por los estudios efectuados a los pacientes.

A propósito de celebrarse en marzo el Día Internacional de la Mujer fue realizado una charla para concienciarlas acerca de la prevención y detección temprana del cáncer de mama, contando con la participación del personal femenino del Cemadoja y favoreciendo así a reforzar la calidad de atención en salud.

Con la finalidad de contribuir con la misión institucional en el mes de abril se exhibieron los resultados parciales de las muestras recibidas en el Hospital Infantil Regional Universitario Dr. Arturo Grullón en Santiago del proyecto: Detección molecular de virus respiratorios emergentes y reemergentes en niños en República Dominicana Fondo CYT/MESCYT/CEMADOJA a cargo del Dr. Julio Manuel Rodríguez Grullón (investigador principal) y de la Licda. Mildre Disla, en compañía de la Directora del Cemadoja Dra. Glendis Ozuna.

En miras de fomentar la integración inter-institucional y cumplir con la misión por el cual fuimos creado, el CEMADOJA está siendo sede del Curso Básico de Seguridad Física para los EESS en la República Dominicana, dicha actividad se efectúa con el propósito de incrementar la motivación de los colaboradores a la vez que hacerlos más receptivos a la supervisión y en apoyo a las acciones de gestión propulsadas por el Servicio Nacional de Salud (SNS) de velar por la seguridad y bienestar de los usuarios que asisten en

búsqueda de servicios de salud con eficacia, la misma es impartida en el Salón de Conferencias y tendrá una duración de cuatro semanas.

En lo referente a los avances para el crecimiento organizacional se destaca:

- Aprobación y puesta en marcha del Marco Común de Evaluación (CAF).
- En proceso para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Gestionando la habilitación del área digital de la biblioteca.
- En espera para inclusión al Sistema de Monitoreo SISMAP.
- Se firmó el acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI)

Más adelante se destacan los logros que se han obtenido durante el primer semestre del año en curso:

- Adquisición y habilitación en un 100% del nuevo equipo de Fluoroscopia para el funcionamiento de este servicio.
- Adquisición de chasing para resonancia de cráneo.
- Reparación del equipo de tomografía y mamografía.
- Adquisición del equipo de anestesia anti-magnetismo e hibrido para realizar estudios a niños, envejecientes y personas especiales en el área de resonancia.
- Habilitación del área para la realización de servicio de ecocardiograma y electrocardiograma.
- Reapertura de Biblioteca con espacio de reacondicionamiento para teleconferencia.
- Firma de acuerdos con otros centros de la red pública de salud.
- Contamos con la Silla anti-magnetismo en el área de resonancia magnética para facilitar atención a nuestros usuarios.
- Firma de renovación de convenios interinstitucionales con centros educativos.
- Presentación de más de 5 propuestas de proyectos Científicos para ser ejecutados en el Laboratorio Científico de CEMADOJA.
- Presentaciones de proyectos de investigación y tesis de post grado y grado.
- Evaluaciones de cumplimiento en el portal transaccional de compras y contrataciones con un índice de 94.25% y 93.88% en el primer y segundo trimestre respectivamente.
- Reconocimiento de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por haber cumplido con las Normativas Contables vigentes en el 100%.
- Satisfacción del usuario de un 100%.
- El índice de las cuentas por pagar se mantiene en cero (0.00) deudas.

- Resolución No.009/2022 de la aprobación del Manual de Organización y Funciones.
- Modernización del portal de transparencia institucional con la incorporación de los nuevos cambios en la Estructura Organizacional e implementación de innovadores avances tecnológicos a nivel de nuestra página Web, redes sociales, WhatsApp Business y en la intranet (correo interno) con ahorro de material gastable.
- Aumento en la productividad en el primer semestre en consideración con los años anteriores.
- Reestructuración y conformación de todos los comités institucionales.
- Evaluación de cumplimiento en el portal de transparencia con un promedio de 95.97 %.

En el informe de la memoria que mostraremos a continuación se detallan las acciones más relevantes durante este primer semestre del año, de las diferentes áreas que integran el centro, tocando temas como: las informaciones cuantitativas y cualitativas e indicadores de los procesos misionales, al igual que el resultado de las áreas transversales y de apoyo o mejor dicho, el desempeño de: Recursos Humanos, el Área Administrativa Financiera, los Procesos Jurídicos, Tecnología, Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional y el Área de Comunicación, entre otros.

II. RESULTADOS MISIONALES

El Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA) tiene como misión ser un centro docente, de capacitación, formación, investigación y desarrollo nacional e internacional de educación médica especializada y continuada, en las áreas de Imagenología, contando con una residencia, además de las rotaciones de las diferentes especialidades médicas a nivel nacional y de estudiantes de Grado de diversas universidades, así como en Salud Pública y Epidemiología. También tenemos un Laboratorio Especializado en investigaciones Científicas, con formadores de recursos humanos en salud, proporcionando servicios diagnósticos, con tecnología de punta a la población que requiera de los mismos en igualdad de condiciones.

Con el propósito de garantizar que la misión, la visión y los valores estén en consonancia con las estrategias del estado se han elaborado y puesto en funcionamiento planes, políticas y proyectos que favorecen el crecimiento organizacional, teniendo un acercamiento directo con las instituciones educativas, autoridades competentes y grupos de interés, participando activamente en reuniones, suscribiendo acuerdos de cooperación con establecimientos de salud tanto a nivel nacional como Internacional, al unísono con otras iniciativas que posibilitan la estructuración eficiente del servicio alineados a las directrices por parte del SNS.

En ese mismo orden de ideas, se firmó recientemente el Acuerdo de Evaluación Desempeño Institucional (EDI) en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de establecer los compromisos de resultados específicos que asumirá el Cemadoja a la hora de implementar el Plan de Mejora CAF para su fortalecimiento institucional, al mismo tiempo que mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía, manteniendo la transparencia y la optimización de su gestión.

Gracias a la planeación estratégica de la actual gestión de asumir el compromiso de diversificar o mejor dicho de dinamizar los servicios, focalizando sus acciones en obtener resultados que impacten positivamente la productividad y en consecuencia que aseguren la sostenibilidad financiera del Cemadoja, se adquirió un equipo de anestesia anti-magnetismo e híbrido que permitirá realizar estudios a niños, envejecientes y personas especiales; de igual modo se está tramitando la adquisición de sillas anti-magnetismo para el área de resonancia y se está habilitando el espacio para la realización de servicio de ecocardiograma y electrocardiograma, generando con ello un aumento de la demanda asistencial de los pacientes.

Con relación a la producción de servicios se percibió un crecimiento gradual que repercutió favorablemente todos los procesos operativos, fruto de las nuevas adquisiciones y de la ejecución del plan de mantenimiento preventivo de equipos, siendo habilitado en un 100% el fluroscopio, a la vez, que reparado la bobina de cráneo de equipo de RMI, Igualmente fue arreglado y se le hizo un mantenimiento general al equipo de tomografía, logrando con esto último alargar la vida útil del tubo de rayos x , lo que permitirá brindar a nuestros usuarios un servicio con eficiencia y eficacia.

Cuadro No.1
Producción de servicios enero a junio 2022

Estudios realizados	Producción
Rayos x Convencional	10,124
Tomografía	16,634
Sonografía	14,675
Mamografía	2,548
Urografía Excretora	114
Resonancia Magnética	4,796
Cultivo	14
Biopsia de US	29
Densitometría	1,222
Fluoroscopia	283
Doppler	608
Total	51,047

Conforme a lo que se visualiza en el cuadro estadístico, la producción de servicios ha mantenido la tendencia a la alza, esto ha sido posible gracias al óptimo manejo de los gastos, al saneamiento de las deudas contraídas y al incremento de las diversas fuentes de financiamiento, lo que favorece a la toma de decisiones de las altas gerencias del centro y crea las condiciones idóneas para la implementación de planes y proyectos estratégicos a corto, mediano y largo plazo, en procura de lograr el posicionamiento organizacional de ser un centro modelo de Educación e Investigación médica continuada para Centroamérica y El Caribe, en brindar servicios de imagenología y laboratorio con humanización, tecnología de punta y atención especializada.

A fin de contribuir con la creación de una cultura impulsada por la innovación en lo referente al desarrollo entre organizaciones, se han puesto en marcha acciones que involucran iniciativas que promueven la transformación tecnológica, a sabiendas de ello se está gestionando la habilitación del área digital de la biblioteca y reacondicionando los salones multiusos en busca de fortalecer, a la vez que mejorar las herramientas digitales de formación, a través de intercambios con otras instituciones.

En adición a la reapertura del Laboratorio de Epidemiología e Investigación, a la par con la reactivación del Departamento de Educación y en apoyo de las investigaciones médicas fueron exhibidos los resultados parciales de las muestras recibidas en el Hospital Infantil Regional Universitario Dr. Arturo Grullón en Santiago del proyecto: Detección molecular de virus respiratorios emergentes y reemergentes en niños en República Dominicana Fondo CYT/MESCYT/CEMADOJA, el cual dió formal inicio en el año 2018, luego se procedió con la presentación de los resultados finales del mismo en el XVII Congreso Internacional de Investigación Científica del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCYT) (XVIIICIC) a cargo de los expositores Dr. Julio Manuel Rodríguez Grullón (investigador principal) y la Licda. Mildre Disla, celebrado los días 8 - 10 de junio, en el hotel Crown Plaza, Santo Domingo.

Actualmente estamos desarrollando 4 investigaciones, tal como se refleja más adelante:

- ✓ Realización del cultivo de secreción cornea con 70 muestras procesadas de enero a junio 2022.
- ✓ Determinación de eficacia de enjuagues bucales frente a cinco cepas de Microorganismos Anaeróbicas estrictas (50 muestras procesadas) en el mes de abril.
- ✓ Determinación de la cúrcuma frente a microorganismos anaeróbicos estrictos (75 muestras con 5 cepas diferentes).
- ✓ En conjunto con CECANOT: Determinación de microorganismos en cornea (70 muestras procesadas) desde (enero – junio 2022).

Apegados a la propuesta de crecimiento de la gestión en consonancia con la naturaleza del centro, proseguimos impulsando la capacitación en el área de la salud, contando con una oficina independiente donde está establecido el Consejo de Enseñanza e Investigaciones de la Ciudad Sanitaria Dr. Luis Eduardo Aybar, manejando diversas áreas donde se forman académicamente Médicos Especialistas y se encuentran disponibles 15 programas de Residencias Médicas, tal como se vislumbra más adelante: 9 Especialidades y 6 Sub-Especialidades. En ese sentido, el 25 de junio de 2022 egresaron 59 Especialistas en su XLIV (Cuadragésima Cuarta) Promoción de Graduación de Médicos Especialistas. Cemadoja cuenta con uno de esos programas de Residencias Médicas la cual egresó 3 especialistas de Imagenología teniendo un Aval Académico con la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).

Asimismo, en el mes de marzo los salones del segundo nivel del centro y el Consejo de Enseñanza e Investigaciones con apoyo de la Dirección funcionamos como medio para el manejo de la recepción de documentos de los aspirantes a residencias médicas de las diferentes áreas de la Ciudad Sanitaria con el propósito reportar la puntuación de cada uno de los solicitantes al Ministerio de Salud Pública, es importante mencionar que este es un programa que le da la facilidad a los interesados de concursar por una de las plazas de residencias Médicas en las distintas especialidades y sub-especialidades.

Alineados a la misión organizacional en lo referente a la formación del personal de salud tenemos contratos y acuerdos donde se permiten el uso de nuestras instalaciones y personal docente para recibir estudiantes tanto de Grado como de Pos-Grado, impartiendo a la vez docencia tanto práctica como teórica. Entre los centros educativos están: Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC), entre otros.

De igual modo se procedió con la firma de renovación del convenio con el Instituto Técnico Superior Comunitario ITSC con una vigencia de 5 años.

En cuanto a los acuerdos estratégicos con otros establecimientos de salud, cabe resaltar el realizado con el Centro de Gastroenterología sobre cuidado crítico o unidad de cuidado crítico, este tipo de alianzas se hacen con el objetivo de estrechar los lazos de cooperación e integración de la Ciudad Sanitaria Luis Eduardo Aybar y en respuesta de ello mantener solidificada la cartera de servicios.

En ese mismo orden, continuamos el acuerdo de intercambio con Japón para impartir talleres, conferencias, capacitaciones y demás, dirigido al personal en general, siendo este establecido desde la fundación del centro.

Asimismo, se firmó un acuerdo con la ARS Monumental de Seguros, que se agregó a las demás ARS afiliadas, donde tenemos una cobertura de casi un 98%, esto se efectuó con la intención de brindar más facilidades a nuestros pacientes en cuanto al catálogo de servicios de los que dispone el centro, lo que genera un gran flujo de personas y en su defecto un incremento considerable en la facturación.

Como una manera de hacerle frente a la pandemia del COVID-19, se efectuó la 3ra jornada de vacunación dirigido a todos los colaboradores, continuando a su vez con el servicio para la ejecución de las pruebas PCR, de las cuales se han tomado 3,242 muestras. Es bueno destacar que estos resultados fueron reportados oportunamente al Sistema Nacional De Vigilancia Epidemiológica (SINAVE) en apoyo al Ministerio de Salud Pública.

III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

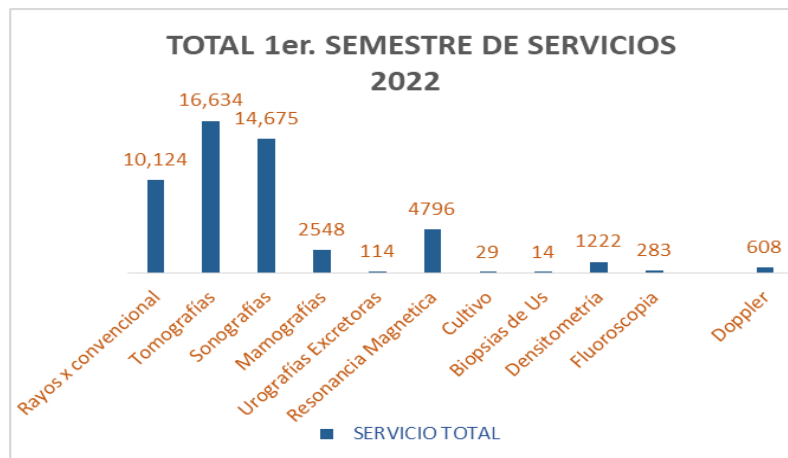
En lo concerniente a los resultados de las áreas transversales y de apoyo del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa se contemplan las informaciones más relevantes sobre el desempeño de: Recursos Humanos, el Área Administrativa Financiera, los Procesos Jurídicos, Tecnología, Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional y el Área de Comunicación, tal como se muestra a continuación.

Desempeño Área Administrativa y Financiera:

El Departamento Administrativo Financiero ha jugado un rol preponderante en el logro de los objetivos institucionales, con la implementación de procedimientos que permiten gestionar de una manera competente la administración financiera de los servicios y fungiendo como fiscalizador de los recursos económicos, bienes muebles, inmuebles y equipos que forman parte del patrimonio de Cemadoja, además de ello brindando un soporte logístico y de infraestructura necesarios para garantizar en coordinación con la máxima autoridad el cumplimiento de la misión y visión, manteniendo siempre la mejora continua de los procesos y aplicando herramientas tecnológicas intrínsecamente relacionadas con el manejo de los recursos financieros.

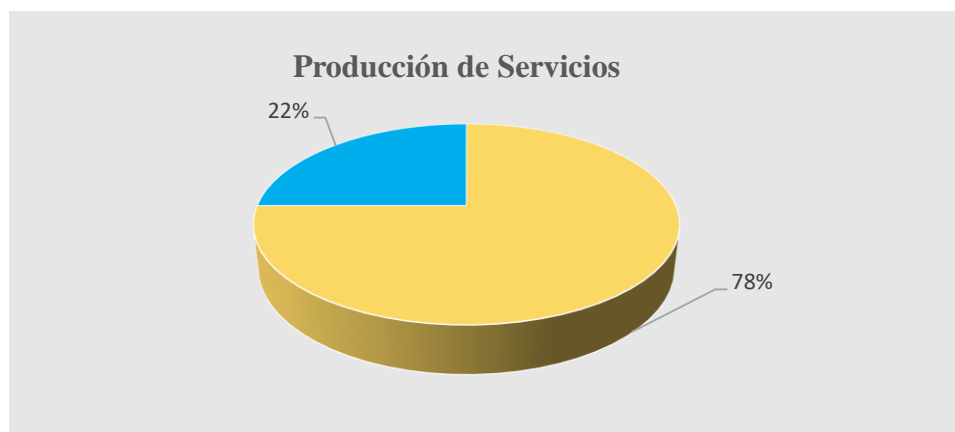
<i>SERVICIO</i>	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>	<i>TOTAL</i>
Rayos x convencional	1,046	1,913	1,802	1,535	2,024	1,804	10,124
Tomografías	2,177	2,748	3,069	2,616	3,016	3,008	16,634
Sonografía	1,444	2,483	2,574	2,456	2,965	2,753	14,675
Mamografías	199	560	532	420	445	392	2548
Urografías Excretoras	11	19	27	12	16	29	114
Resonancia Magnética	601	898	735	854	881	827	4796
Cultivo	0	0	0	0	14	15	29
Biopsias de Us	2	0	0	1	5	6	14
Densitometría	70	59	272	226	323	272	1222
Fluoroscopia	30	45	44	52	51	61	283
Doppler	56	90	21	116	158	167	608
TOTAL	5,636	8,815	9,076	8,288	9,898	9,334	51,047

Cuadro No. 2
Comparativa producción de servicios



Fuente: Unidad de Estadística

En ese mismo tenor, gracias a la eficiencia y el excelente manejo en las finanzas durante el período comprendido entre enero a junio 2022 se registró la facturación total de: RD\$57,352,953,80, de los cuales RD\$44,807,235.04 corresponde a lo percibido por las ARS y la diferencia de RD\$12,545,718.76 proviene del efectivo en caja.



Fuente: Departamento Administrativo Financiero

Por otro lado, los usuarios que recibieron ayuda en trabajo social para las exoneraciones parciales y/o totales fueron: 1,637, lo que corresponde al total de RD\$976,490.00 durante el primer semestre del año.

A todo esto, los resultados de las auditorías de Seguros Médicos efectuadas de enero a junio 2022 fueron de 239 facturas auditadas para un total de 44,281 expedientes clínicos trabajados, cuyo monto total obtenido fue de RD\$ 46,618,009,54, los cuales se encuentran documentados, selladas y firmados por el Servicio de Auditoría Médicas ejecutados al 100% y conforme con las normas instauradas en cuanto a su organización y contenido reflejando una glosa de RD\$8,778.75 a las ARS.

Adicional a ello:

- Mostrar los estados financieros acerca de la producción de servicios ejecutadas en un 100%.
- Uso de las normativas contables de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) efectuadas al 100%.
- Evaluaciones de cumplimiento en el portal transaccional de compras y contrataciones con un índice de 94.25% y 93.88% en el primer y segundo trimestre respectivamente.

- Las cuentas por cobrar según la política establecida con las ARS para el pago de 30 a 45 días y con la ARS Senasa mediante su sistema SIRS por auditorias manteniendo una cuenta por cobrar general a la fecha de RD\$14,678,964.74.
- El índice de las cuentas por pagar se mantiene en cero (0.00) deudas.
- La adquisición y contrataciones de bienes y servicios para el suministro y operatividad del centro fueron de 105 procesos, desglosado de la siguiente manera: 75 por debajo del umbral, 30 de compras menores, 2 por excepción y 2 comparaciones de precios, efectuados en un 100% y amparados en las normativas legales. En ese orden se hace uso de la Ley No. 05-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), Ley de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y 13 Concesiones No. 340-06, y su Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No.490-07.

Desempeño de los Recursos Humanos:

La División de Recursos Humanos ha cumplido su cometido de velar por gestionar la productividad del personal en coordinación con las autoridades competentes, ejerciendo funciones de integración y control, a través de la planeación e implantación de procesos que norman las relaciones laborales e incentivan el trabajo en equipo de los colaboradores, no solo eso también mediante la capacitación continua, el reforzamiento de las habilidades y destrezas, a la vez que el reconocimiento individual, a fin de garantizar un óptimo funcionamiento del CEMADOJA con bases estratégicas e innovadoras adecuadas a los nuevos modelos de gestión y así contribuir en el logro de los objetivos organizacionales propuestos de ante mano.

Con la intención de fortalecer la capacidad resolutive de los colaboradores e incrementar las competencias, de acuerdo a la complejidad de sus funciones en el mes de marzo se puso en marcha el Plan de Capacitación 2022 contando con una participación activa de un 100% de los convocados tanto del personal de mandos medios, área administrativa como del área de servicio (atención al usuario, caja, seguro y seguridad) estos cinco (6) cursos se efectuaron gracias a la colaboración del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de la República Dominicana. Dentro de los temas escogidos en este primer semestre del año podemos destacar los siguientes: Inteligencia Emocional, Cuidando nuestro medio ambiente cuidamos nuestra salud, Servicio al cliente, Cultiva tu amor propio, La importancia del agua en el concepto salud única y El papel de la mujer en este milenio. Cabe resaltar que estos programas de enseñanzas permiten agregar valor a la operatividad del centro, es decir, ayuda a maximizar el rendimiento de su personal en la consecución de sus tareas, generando con esto un servicio con altos estándares de calidad.

En ese mismo tenor, el personal del área de tecnología también fue beneficiada con un adiestramiento sobre centrales telefónicas IP y digitales, al igual que de diseño gráfico orientado a redes sociales, lo que se traduce en un ahorro de aproximadamente un 35% de los costos de implementación y administración de la Central IP y de los diseños gráficos de las publicaciones en las páginas digitales.

Otros logros significativos del desempeño de Recursos Humanos son:

- Selección del Empleado del Mes en conjunto con la Sección de Calidad en la Gestión, teniendo como finalidad incentivar el esfuerzo y las buenas prácticas.
- Pago de nómina al personal y a los servicios por contratos en tiempo oportuno.

Desempeño de los Procesos Jurídicos:

La unidad legal ha cumplido su misión de orientar y representar al Cemadoja en todos los aspectos jurídicos y administrativos de manera eficiente y acertada, en consonancia con el marco que estipula la ley y respetando los derechos de los colaboradores de nuestra institución, velando para que sus actuaciones cumplan con las normas legales, a través de un asesoramiento preventivo y constante.

Desarrollando en conjunto con las autoridades competentes y el comité ejecutivo: planes, intercambios educativos y proyectos de cooperación que buscan fortalecer el capital humano, ampliar los horizontes y estrechar las relaciones interinstitucionales, firmando a su vez acuerdos, adendas a contratos y convenios con el sector salud.

En ese mismo tenor, es bueno mencionar que su enfoque principal es cuidar los intereses del centro, garantizando que antes de proceder con la suscripción de los convenios y acuerdos estos tengan las cláusulas claras y estén conforme a lo que establece la ley.

Como una manera de transparentar los servicios y fortificar la gestión administrativa de los procesos jurídicos es que se registran todos los acuerdos, Certificaciones de Contrato por servicios personales y Contratos de Bienes y Servicios en el Sistema TRE de la Contraloría General de la República en cumplimiento con una cultura que promueve la conectividad y accesibilidad de la red pública de salud. También de enero a junio se procedió con la conformación y/o reestructuración de los comités hospitalarios en un 100%.

Desempeño de la Tecnología:

El desempeño de la tecnología ha sido crucial para reforzar la capacidad institucional, ya que mediante la optimización de los procesos gerenciales y administrativos e implementación de tecnologías de la información innovadoras y de punta han contribuido a elevar la calidad humana de los servicios de salud que ofrece el centro y conservando a su vez una infraestructura digital capaz de responder adecuadamente a la asistencia masiva de usuarios, participando de una manera activa en la transformación tecnológica reinante, realizando constantemente actualizaciones y cambios en las herramientas informáticas, tal como se vislumbra a continuación:

- Implementación de la primera fase de la nueva central.
- Automatización de la gestión financiera en un 100%.
- Implementación de un nuevo servidor de archivo (File-Server), lo que permite a los usuarios compartir sus datos y documentos.
- Actualización del servicio de nube institucional, es decir, se cambió el software de OwnCloud a NextCloud.
- Cambio en la plataforma de CENTUS 7 a UBUNTU server 20.04 con encriptado de disco duro para una mayor seguridad.
- Automatización de todos los procesos de: nóminas, pagos a proveedores, manejo y asignación de presupuesto a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) de la Contraloría General de la República y Reclasoft del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Aplicación de las tecnologías para la custodia, control de los activos fijos, solicitudes e inventario del almacén de CEMADOJA con el uso del Sistema de Gestión y Manejo Administrativo (SIGMA), al igual que del Sistema de Administración de Bienes (SIAB).
- Simplificación de los procesos administrativos con el uso del correo interno (intranet) y el chat institucional.
- Aplicación del servicio de Internet Wireless con un 100% de efectividad.
- Acceso de los pacientes a nuestros servicios por medio de las redes sociales: Facebook, Instagram y WhatsApp.

Cabe resaltar, que la mesa de servicio ha tenido un excelente desempeño durante el periodo enero a junio 2022 brindando asistencia y soporte técnico en línea o de forma presencial a cada una de las solicitudes del personal en cuanto a nuestros recursos tecnológicos, recibiendo una respuesta en tiempo oportuno.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional:

La División de Planificación y Desarrollo ha tenido un óptimo desempeño de sus funciones, definiendo y liderando a través de la generación de información, la formulación de planes, reglamentos, normas, manuales, guías, políticas y estructuras organizativas; asegurando la calidad y mejora continua de la gestión administrativa acorde a las prioridades del centro y a los objetivos proyectados en el Plan Operativo Anual (POA) del Cemadoja, siendo amparado por las evidencias de las actividades ejecutadas durante el periodo enero – junio 2022, tales como: reportes, informes, minutas y otros medios de verificación útiles para la toma de decisiones a nivel gerencial, garantizando así el crecimiento estratégico y sostenible que sirven de enlace a la consolidación institucional.

Conforme a lo que establece la Resolución no. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD), en lo concerniente al desempeño de los subsistemas de Planificación, es bueno enfatizar que la Sección de Calidad en la Gestión ha cumplido con el propósito por el cual fue creado, de promover, coordinar y asegurar la implementación de los sistemas y normas de gestión, al mismo tiempo de monitorear los procesos y procedimientos tendentes a la mejora continua de la calidad científico-técnica, a la vez que humanización, medición y seguimiento directo de la satisfacción de los usuarios por los servicios facilitados en el Centro.

Algunas de las acciones implementadas fueron las siguientes:

- Monitoreo constante de los indicadores de calidad en la salud.
- Actualización del Acta Constitutiva del Comité de Calidad con los nuevos integrantes que la conforman.
- Confección del plan de mejora CAF, de la Gestión Productiva y Hostelería Hospitalaria en coordinación con la División de Planificación y Desarrollo y el Departamento de Epidemiología, en miras de fortalecer la calidad en el servicio.
- Dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los pacientes, canalizando hasta dar una respuesta al mismo.
- Supervisión y control de los procesos y procedimientos de las diferentes áreas de servicio al cliente.
- Elaboración de los planes de mejora en base a los resultados obtenidos en la Encuesta de satisfacción al Usuario en conjunto con la División de Servicio de Atención al Usuario y posterior seguimiento.

En cuanto al desempeño a nivel operativo del Sistema de Planificación y Desarrollo, tuvieron un cumplimiento de un 100%, tal como se puede vislumbrar a continuación:

- Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas de acuerdo al presupuesto institucional. En ese orden, los procesos fueron efectuados en un 100%.
- Garantizar la calidad y la mejora continua de la prestación de servicios en salud, en miras de contribuir con la sostenibilidad financiera del Cemadoja.
- Monitorear que el porcentaje de satisfacción de los usuarios se mantenga en un 100%.
- Organizar reuniones para la implementación y seguimiento directo de las actividades proyectadas en el Plan Operativo Anual del centro, sustentados en la evidencia.
- Elaboración y ejecución de los planes de mejora acorde a los indicadores de salud, al igual que a los objetivos proyectados en base a los resultados misionales del Cemadoja.
- Contribuir con el crecimiento y reforzamiento de las acciones estratégicas de la red pública de salud conforme a las prioridades directivas por parte del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano, mediante la optimización de los procesos y la ampliación de la cobertura de los servicios.

Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes:

Gracias a la puesta en marcha de una gestión focalizada y centrada en los logros organizacionales ajustadas al Plan Operativo Anual y verificada cada tres meses podemos decir, que las diferentes unidades que integran el Cemadoja entregaron oportunamente las informaciones y reportes solicitados en el formato estandarizado y con la calidad que se requiere, cumpliendo en un 100% con la ejecución y metas proyectadas durante el primer semestre del año en curso.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI):

En este momento nos encontramos trabajando en conjunto con el Servicio Nacional de Salud y la Contraloría General de la Republica para la puesta en marcha de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y a la espera de que nos ratifiquen la fecha para empezar con la elaboración del autodiagnóstico, al igual que la implementación de esta.

Resultados de los Sistemas de Calidad:

A solicitud del Ministerio de Administración Pública (MAP) en el mes de marzo se llevó a cabo la actualización de la guía del Autodiagnóstico CAF, donde se procedió a hacer un levantamiento de las diversas áreas que integran el centro y en la cual salieron a relucir algunos puntos a mejorar que se detallan en el plan realizado e implementado respectivamente.

Dentro de las acciones de mejoras identificadas tenemos:

- Mantener fortalecida la comunicación dentro de la organización, actualizando el chat institucional y trabajando en la central telefónica a fin de obtener una óptima comunicación entre los colaboradores del centro.
- Maximizar la eficacia en los encuentros con las autoridades públicas, grupo de interés y grupos de presión, mediante la participación de reuniones y talleres impartidos por los organismos correspondientes, ya sea para inducciones, requerimientos como socializaciones con temas de interés.
- Incremento de las ARS, obteniendo a principio de año la incorporación de Monumental de Seguros, para ofrecer una mayor cobertura en los servicios a favor de nuestros pacientes.

Acciones para el fortalecimiento institucional:

A fin de mantener consolidada la capacidad institucional y asegurar la estabilidad económica del centro, mediante el manejo racional de los gastos, saneamiento de las deudas e incremento de las diversas fuentes de financiamiento es que todos los procesos administrativos y financieros se publican en el portal de transparencia, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y el Servicio Nacional de Salud (SNS) siguiendo las directrices sugeridas por las autoridades correspondientes con el uso de los medios de verificación estandarizados acorde con las actividades a realizar. En cuanto a los recursos humanos ellos focalizan sus acciones en potencializar las aptitudes y destrezas de los colaboradores a través de charlas, cursos, adiestramientos y proporcionándoles herramientas tecnológicas de acuerdo a la complejidad de sus funciones. Igualmente, se encargan de proveer al Cemadoja de los equipos tecnológicos esenciales que contribuyan a aumentar la demanda asistencial y en consiguiente la facturación, es por esto que en coordinación con las autoridades se adquirió un nuevo equipo de anestesia anti-magnetismo e híbrido, lo que permitirá ampliar la cobertura de salud, ya que se le podrá realizar estudios a niños, envejecientes y personas especiales. De la misma manera, se efectuó una jornada de recogida de basura en el contorno de la Ciudad Sanitaria Dr. Luís E. Aybar y se ejecutaron charlas de concienciación con temas relacionados al cuidado del

medio ambiente, importancia del agua, a la vez se hizo un Operativo de siembra de árboles, todo ello se materializó con el objetivo de contribuir con el despliegue del plan de responsabilidad social de la red pública de salud.

Desempeño del Área Comunicaciones:

El área de comunicaciones ha tenido un óptimo desempeño en la tramitación y manejo de las informaciones compartidas tanto a lo interno como a lo externo del centro, logrando así ampliar su nivel de alcance en la red pública de salud, gracias a las buenas prácticas mediante la tecnología de la información y comunicación.

Dentro de las acciones efectuadas se pueden destacar las siguientes:

- Creación de contenido digital con altos estándares de calidad en cuanto al uso de la línea gráfica institucional.
- Monitoreo constante del portal de Quejas y Sugerencias del 311, reflejando una baja incidencia de solicitudes a través de esta vía de comunicación.
- Administración en un 100% del portal de transparencia institucional, es decir, manejo de las publicaciones realizadas y de los datos facilitados, a la vez que de las informaciones financieras, por medio de la oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).
- Conservar un promedio de 95.97% en las evaluaciones efectuadas al portal de transparencia institucional por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Puesta en marcha de las actividades programadas o mejor dicho de las directrices sugeridas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

En lo relacionado a los canales digitales del Cemadoja, es bueno destacar que las redes sociales fueron visitadas o mencionadas unas 37,916 veces en el período Enero – Junio del presente año, lo que facilitó tener una mayor difusión de los datos compartidos, manteniendo al público actualizado con las actividades del centro y otras orientaciones importantes vinculadas al área de la salud, que contribuyen a la preservación de la calidad de vida de la población.

Seguidamente se muestra un cuadro que detalla las actividades ejecutadas en las redes sociales del centro a lo que va de año:

Red Social	Seguidores	Alcance	Interacciones	Me gusta	Publicaciones
INSTAGRAM	15,055	23,037	665	538	42
FACEBOOK	8,665	14,879	630	148	42
Total	23,720	37,916	1,295	686	84

En lo relativo a la página web los pacientes hallaron informaciones acerca de nuestra oferta de servicios, flujograma de servicio, ARS afiliadas, horarios disponibles, números de contactos y ubicación del centro, entrega de resultados, requisitos y tratamientos para procedimientos o estudios especiales, consentimiento informado y publicaciones de la División de Compras y Contrataciones. También, datos relevantes del Cemadoja y de las autoridades que la conforman.

Por otra parte, en los medios internos, específicamente en las pantallas del sistema de turnos se difundieron datos referentes a los servicios que ofrecemos, campañas de prevención del cáncer, protocolos para los usuarios en respuesta del COVID-19, previsión de enfermedades como el dengue y leptospirosis, al mismo tiempo que otras informaciones de salud preventiva, dichos videos se reprodujeron en nuestras pantallas unas 5,000 veces durante los últimos 6 meses y fueron visto por unos 20,000 usuarios.

Igualmente, de enero a junio 2022 en la bocina de la entrada principal se divulgaron 20,115 veces el audio sobre las medidas sanitarias del COVID-19, siendo escuchado por alrededor de 20,000 pacientes, adicional a esto se propagaron 240 veces el audio conmemorativo del Día de la Independencia Nacional y 240 audios del Día de Juan Pablo Duarte, estos fueron escuchados más o menos 400 veces durante todo el día.

En virtud del uso inteligente de los distintos medios de comunicación, logramos instruir a nuestros pacientes sobre los servicios y temas de interés general en tópicos concerniente a la salud, lo que permitió una migración considerable de estos hacia los canales digitales y en su defecto una disminución de un 80% de los usuarios que solo asisten de manera física al centro a solicitar alguna información, todo esto generó un incremento en la productividad del área de servicio.

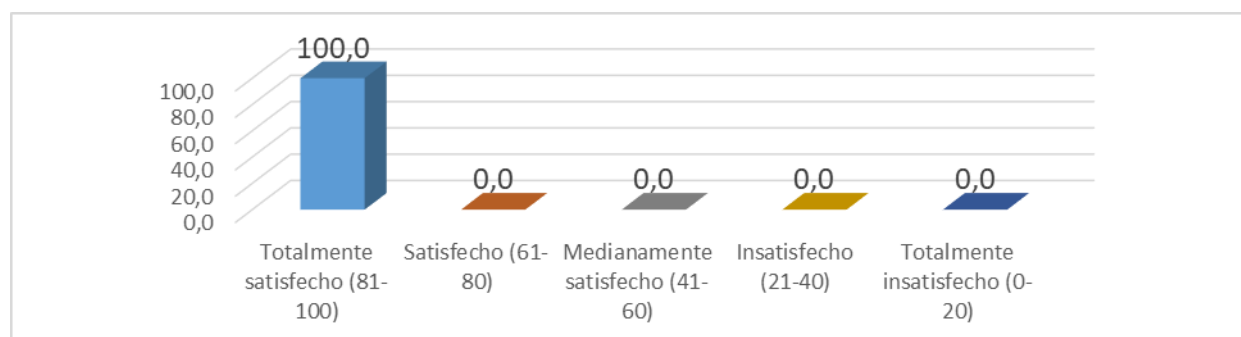
IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio:

En lo referente a la Carta Compromiso al Ciudadano, actualmente el centro está en la 4ta fase, es decir, se encuentra recopilando las últimas evidencias requeridas por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP) para poder solicitar la aprobación de la misma, teniendo que cumplir con ciertas condiciones, tal como lo explicó la analista asignada para estos fines:

- Comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución solicitando la aprobación de la carta.
- Brochure Divulgatorio de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Constitución de equipo/comité de calidad.
- Evidencia de sensibilización al personal de la institución.
- Servicios principales.
- Identificación de atributos de calidad.
- Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso).
- Mediciones de quejas/sugerencias.
- Mediciones de compromiso de calidad.
- Plan de comunicación interna.
- Plan de comunicación externa.

En procura de evaluar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios e infraestructura del centro, es que se aplicó de enero a junio una encuesta a 90 pacientes de manera presencial, la cual arrojó la puntuación que se refleja en el siguiente gráfico:



De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se puede apreciar que el monitoreo permanente y la mejora continua a través de los planes de acción han dado sus frutos, ya que el 100% de los pacientes opina sentirse satisfecho con el servicio recibido, lo que refleja que el personal está comprometido e identificado con la filosofía institucional (misión, visión y valores) en el logro de sus objetivos.

- Nivel de cumplimiento acceso a la información:

El nivel de cumplimiento de las solicitudes recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública del Cemadoja es de un 100%, esto se debe a que son tramitadas al área correspondiente y respondidas en un tiempo prudente, apegados siempre a los plazos fijados en la ley 200-04 y obteniendo así la máxima calificación en el porcentaje de ejecución.

- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias:

En virtud de que el centro está enlazado al Sistema de Atención Ciudadana 311 le damos seguimiento a las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias que se efectúan por este medio, recibiendo una queja de parte de una paciente durante el período enero a junio 2022, en esta se alega que los empleados del área de Atención al Usuario no le facilitaron la información pertinente sobre la razón por la cual no podía realizarse los tres estudios al unísono, sino en diferentes días, luego de esto fue gestionada tan pronto fue posible a fin de darle una respuesta satisfactoria a la paciente y así cumplir con los plazos establecidos para esos fines. En ese sentido, también contamos con tres buzones ubicados en las áreas de servicios principales, los cuales fueron aperturados semanalmente, encontrando algunas quejas y sugerencias, siendo canalizadas a las autoridades correspondientes y trabajadas exitosamente.

- Resultado mediciones del portal de transparencia

Procurando contribuir con el fortalecimiento de la democracia representativa y trabajando alineados a las normativas de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información pública y a la Resolución No. 002-2021 es que las publicaciones que se hacen en el portal de transparencia del Cemadoja y en su defecto en la página web institucional así como los datos suministrados cuentan con la credibilidad que se amerita, lo que ha permitido que en lo que va de año haya obtenido una puntuación de 95.97% en la valoración de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

V. ANEXOS

A) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

Indicadores de calidad

- Porcentaje de expedientes clínicos que cumplen con la Norma Nacional de Expediente Clínico en cuanto a su organización y contenido.

No. de ingresos realizados Período Ene-junio 2022	No. de expedientes. Auditados correspondientes al Período Ene-junio 2022	Proporción de expedientes que cumplen con las normas nacional de expedientes clínico Período Ene-junio 2022	Observaciones
44,281	239	99%	RD\$8,778.75

- Porcentaje de satisfacción al usuario.

Total de personas encuestadas	Total de personas satisfechas	Proporción de satisfacción Período Ene-junio 2022
90	90	100%

- Numero de laboratorio clínico, sala de emergencia, sala de parto, sala de adaptación neonatal, sala de recién nacido, sala de cirugía que al ser inspeccionado cumple con los estándares críticos de habilitación (Habilitación Servicios de Salud).

Área o servicio	Calificación %	Habilitados Ene-julio 2019	Habilitados Ene-julio 2021	Observaciones
Emergencias	%	-	-	Aunque por la naturaleza del centro no tenemos laboratorio clínico, sala de emergencia, sala de parto y demás porque somos especializados en diagnósticos de imágenes, contamos con todas las áreas acondicionadas en un 100% para esos fines y poseemos un certificado de habilitación con un período de vigencia hasta el año 2024.
Cirugías	%	-	-	
Diagnósticos	%	-	-	
Laboratorios	%	-	-	
Área de partos	%	-	-	
Área de neonatología	%	-	-	
Servicio de imágenes	100%	100%	100%	

- Comités hospitalarios, conformado, juramentado y funcionando Acorde a Reglamento 434-07

Comités *	Conformados	Juramentados y con actas constitutivas	Funcionando	Observaciones
Comité de Calidad	Si	Si	Si	
Emergencias y Desastres	Si	Si	Si	
Control de Infecciones Asociadas a las Atenciones en Salud (IAS)	Si	Si	Si	
Comité de Mortalidad	No	No	No	Por la naturaleza del centro este comité no aplica.
Comité de Farmacia y terapeutica	No	No	No	Por la naturaleza del centro este comité no aplica.
Comité de Bioética	Si	Si	Si	
Comité de Compras	Si	Si	Si	



*Reglamento 434-07, Artículo 43

B) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Servicio Nacional de Salud</p> <p>Servicio Regional de Salud Metropolitano</p> <p>CENTRO DE EDUCACION MEDICA DE AMISTAD DOMINICO JAPONESA</p> <p>Presupuesto Inicial VS Presupuesto Vigente</p> <p>Ejecucion del Primero de 01 Enero al 30 de Junio 2022</p> <p>En RD\$</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>SSM SERVICIO REGIONAL DE SALUD METROPOLITANO</p> </div> </div>					
DETALLE	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Vigente	Monto Devengado	Balance	%
2 - GASTOS					
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	131,638,436.00	146,636,108.75	59,639,832.19	86,996,276.56	0.72
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	12,720,000.00	17,441,783.25	5,930,652.97	11,511,130.28	0.62
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	59,392,808.00	59,014,117.37	21,852,230.35	37,161,887.02	0.74
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	115,000.00	115,000.00	-	115,000.00	-
2.5 - TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	-	-	-	-	-
2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	22,940,000.00	17,640,000.00	2,254,244.21	15,385,755.79	0.45
2.7 - OBRAS	-	956,907.38	-	956,907.38	-
2.8 - ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES DE POLÍTICA	-	-	-	-	-
2.9 - GASTOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-
4 - APLICACIONES FINANCIERAS	-	-	-	-	-
4.1 - INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-
4.2 - DISMINUCIÓN DE PASIVOS	-	-	-	-	-
4.3 - DISMINUCIÓN DE FONDOS DE TERCEROS	-	-	-	-	-
Total general	226,806,244.00	241,803,916.75	89,676,959.72	152,126,957.03	37%

Fuente: [Detalle de Ejecución de Cuenta y SubCuenta SIGEF]

C) Plan de Compras

 Dirección General CONTRATACIONES PÚBLICAS <small>Transparencia y Calidad de Servicios</small>		PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES AÑO 2022				
SNCC.F.069 Version: 1.0.0		Capítulo	5180			
		Sub Capítulo	01			
		Unidad Ejecutora	0011			
Cantidad Procesos Regl	57	Unidad de Compra	Centro Educacion Medica de Amistad Dominico-			
Monto Estimado Total	RD\$ 94.809.130,84	Código de la Unidad de	000719			
		Año Fiscal	2022			
		Fecha Aprobación				
NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN	FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN	OBJETO DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	DESTINADO A MIPYMES	CÓDIGO SNIP	Eliminar Procedimiento
Sumos de oficina y enseñar	Proveer de materiales para el trabajo en oficinas.	Bienes	Compras Menores			
FECHA NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	03/01/2022	LUGAR EJECUCION / EMPLEO	Región		
	TRIMESTRE	1		Provincia		
	FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	10/01/2022		Municipio		
	TRIMESTRE	1		Distrito Municipal		
CÓDIGO CATÁLOGO	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL ESTIMADA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	MONTO TOTAL ESTIMADO	+
44121701	Bolígrafos	Unidad	180	RD\$ 7,00	RD\$ 1.260,00	-
44121804	Borradores	Unidad	4	RD\$ 45,00	RD\$ 180,00	-
44122104	Clips para papel	Ciento	7	RD\$ 10,00	RD\$ 70,00	-
44122104	Clips para papel	Ciento	20	RD\$ 40,00	RD\$ 800,00	-
44122104	Clips para papel	Decena	2	RD\$ 110,00	RD\$ 220,00	-
44121802	Fluido de corrección	Unidad	10	RD\$ 26,00	RD\$ 260,00	-
44121605	Dispensadores de cinta	Unidad	7	RD\$ 120,00	RD\$ 840,00	-
31201610	Pesamientos	Unidad	15	RD\$ 45,00	RD\$ 675,00	-