

**CENTRO DE EDUCACIÓN MÉDICA DE AMISTAD
DOMÍNICO-JAPONESA (CEMADOJA)**

Dirección o Departamento: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Fecha	06 de Julio 2023
--------------	------------------

TEMA OBJETIVO DEL INFORME

**INFORME DE LOGROS Y SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 TRIMESTRE
ABRIL – JUNIO**

DESARROLLO DEL INFORME

El Plan Operativo Anual (POA) del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico-Japonesa (CEMADOJA) concerniente a los meses de abril a junio 2023, se puso en marcha por sugerencias del Servicio Nacional de Salud (SNS) donde se pormerizan las distintas actividades proyectadas durante el segundo trimestre del año en curso y se detallan los resultados que se intentan lograr, a la par, se reflejan los medios de verificación que las avalan, así como se exhibe más adelante.

En miras, de dar Seguimiento de la Gestión al Suministro de Reactivos e Insumos (CEMADOJA-1.1.1.1.01) durante el mes de mayo se presentó un informe, donde se especifica que esta es una actividad fundamental para el logro de los objetivos de la División del Laboratorio de Investigación Clínico y por consiguiente del CEMADOJA, por lo que se realizó esta evaluación de manera oportuna, procediendo a hacer una lista de los insumos de acuerdo a dicha planificación, dentro de los que se encuentran: cultivos de secreción de córnea, cultivo de agua para evaluar calidad bacteriológicos y detección de virus respiratorios en niños.

Referente, a la Socialización del Plan Hospitalario y Emergencias de Salud Pública y Desastres Naturales (CEMADOJA-1.1.5.2.02) en el mes de junio se efectuó una reunión donde fueron convocados los miembros del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres, la cual se concretizó con el objetivo de tratar sobre las medidas de prevención a implementar y la preparación que todo el personal debe tener ante la ocurrencia de un evento, al mismo tiempo se hizo la presentación de dicho plan abordando temas de interés general; antes de esto, para el mes de mayo se realizó la Reunión del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres para

respuesta a Temporada ciclónica y Eventos Hidrometeorológicos (CEMADOJA-1.1.5.2.06) este tipo de iniciativas se ponen en marcha a fin de mitigar los efectos que pueden acarrear los fenómenos naturales y ofrecer una solución oportuna y organizada, bajo un enfoque multisectorial que favorezca a la salud y seguridad de los pacientes.

En relación, a las Encuestas diarias de satisfacción de usuarios en la plataforma digital (CEMADOJA-1.2.1.1.01) la Licda. Juana Familia Encargada de la División de Servicio de Atención al Usuario creó un informe mensual, con el único propósito de conocer el grado de satisfacción de las personas que asisten al Centro y así identificar las oportunidades de mejora para ofrecer un servicio oportuno y de calidad; Asimismo, en el mes de junio se hizo la Elaboración de los planes de mejora en base a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción (CEMADOJA-1.2.1.1.02) presentando un informe que puntualizó, que para recabar las informaciones detalladas en el plan se hizo una socialización con las áreas de servicio, ya que la encuesta al ser muy general arroja una parte de oportunidad de mejora.

Por otra parte, para conocer las acciones de los procesos de bioseguridad, fue que en el mes de junio se efectuó la Implementación de los planes de mejora de evaluación de procesos de Bioseguridad Hospitalaria (CEMADOJA-1.2.2.2.03) mostrando un informe que indicó, que en el ambiente de las instituciones de salud los riesgos biológicos se consideran de vital importancia, por la naturaleza propia de las actividades que desarrollan, esto requiere de una atención especial, debido a la magnitud de las eventuales consecuencias ocasionadas por la exposición a dichos riesgos, por ende, las medidas de bioseguridad establecidas tienen como misión proteger la integridad física y seguridad de los profesionales de la salud, los pacientes y todo el personal involucrado en posibles accidentes con material biológico; en ese sentido, todos los meses se presentaron reportes acerca de la Notificación oportuna de las enfermedades bajo vigilancia epidemiológica (CEMADOJA-1.2.2.2.04) documento que estipula, que las enfermedades que se reportan por medio del sistema SINAVE son aquellas que se detectan en el Laboratorio Clínico.

Con la intención, de establecer los lineamientos y la metodología para tramitar las quejas, denuncias y/o reclamaciones, sugerencias y recomendaciones por parte de los usuarios que visitan el Centro, es que mensualmente se mostraron informes sobre la Gestión de los buzones de sugerencia y de las QDRS de los usuarios, canalizando hasta dar respuesta al mismo (CEMADOJA-2.2.1.1.02) en el mismo se puntualizó, que

el comité apertura los buzones una vez a la semana como una manera de recoger, registrar, analizar y dar respuesta a las plantillas depositadas por los pacientes, en cumplimiento a la política creada por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y con ello, garantizar la atención integral con calidad, a través de la coordinación clínica y asistencial de los servicios de salud.

En lo que relativo, a la Conformación de los Comité Hospitalarios (CEMADOJA-2.2.2.1.02) a sugerencia del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) todos los meses se hicieron actualizaciones en los comités existentes del CEMADOJA e incluso se crearon otros, entre las actas se encuentran: el Comité de Apertura de Buzones, Comité de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, Comité de Calidad, Comité Hospitalario de Bioética, Comité Ambiental de Higiene y Desechos Hospitalarios, Comité Hospitalario para Emergencias y Desastres, Comité de Compras y Contrataciones y el Comité Mixto de Seguridad y Salud; adicional a esto, mensualmente se entregaron minutas acerca de la Reunión de los Comité Conformados (CEMADOJA-2.2.2.1.03) documento que pormerizó que la finalidad de ese tipo de encuentros es monitorear las actividades desarrolladas por los mismos como una forma de fortalecer los procesos operativos del Centro.

Con respecto, a la Autoevaluación de la Metodología de Gestión Productiva en los Hospitales de su Red (CEMADOJA-2.2.2.2.01) durante el mes de abril se realizó un informe, con el objetivo de mostrar los resultados obtenidos en la Plantilla de Autoevaluación de la Metodología de la Gestión Productiva e identificar las áreas de mejora del Centro, en el mismo se dió a conocer que la calificación alcanzada en la Matriz de valoración para el cumplimiento de las condiciones mínimas para la atención en salud fue de un 97.84%.

A fin, de colaborar con la administración integrada y articulada de las redes publicas de servicios de salud, con actores incluidos en la organización, fue que en el mes de junio se llevó a cabo la Elaboración del plan de mejora a partir de los resultados de la evaluación de la metodología de gestión productiva (CEMADOJA-2.2.2.2.02) saliendo a relucir las siguientes acciones: Solicitar la readecuación de la caseta de la planta eléctrica, Tramitar la reestructuración de los baños de los empleados del 1er y 2do nivel, Realizar un plan de contingencia de personal para cubrir los puestos de los colaboradores que estén de licencias o de vacaciones, Proseguir con la sustitución de luminarias Fluorescentes por Led del 10% restante, Gestionar una capacitación

de Electromedicina para el personal de mantenimiento y tecnología y Coordinar la ejecución de una charla para el manejo adecuado de los desechos infecciosos, etc.

Por otro lado, en los meses de abril a junio respectivamente se hizo la Ejecución del Plan de Capacitación SRS-2023 (CEMADOJA-3.2.1.1.01) con la finalidad de robustecer la capacidad, tanto individual como colectiva de los colaboradores del Centro, a la par, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral, entre los temas desglosados tenemos los que siguen a continuación: Humanización de los Servicios de Salud, Charla de Ética Pública y Charla de Servicio al Cliente.

Así mismo, en el mes de junio se confeccionó un informe de Seguimiento a la ejecución del Plan de Capacitación 2023 (CEMADOJA-3.2.1.1.02); igualmente, en dicho mes se presentó un reporte del Levantamiento de inventario activo fijo (CEMADOJA-4.1.1.4.01); además, se reprogramó la Encuesta de clima laboral o Plan de Mejora (CEMADOJA-4.1.1.5.01) puesto que, esta fue aplicada el pasado año 2022 y le corresponde al Centro volverla a hacer el próximo año 2024; es por ello, que en junio se hizo el Seguimiento al Plan de Mejora Clima Laboral (CEMADOJA-4.1.1.5.02) arrojando algunos hallazgos, como son: la entrega de nuevas flotas a los encargados de las áreas que lo ameritan con un porcentaje de ejecución de un 100%, los nuevos teléfonos fijos aun se encuentran en proceso de codificación e instalación, del operativo oftalmológico solo falta elegir la fecha de realización y en el caso del levantamiento de las cooperativas, se han tenido acercamiento con algunas, donde el empleado ha podido tener acceso a sus servicios.

Además, para el mes de junio se presentó un reporte de la Implementación del Proceso de Auditoría Médica (CEMADOJA-4.1.1.11.01) evidenciando que, en el lapso comprendido entre abril y junio, no ocurrieron accidentes por parte del personal que labora en la institución; de igual modo, se mostró una matriz sobre la Elaboración del reporte y seguimiento de incidentes laborales (CEMADOJA-4.1.1.11.02) donde se destaca que durante el mes de mayo tres empleados asistieron a su jornada laboral, dos de ellos se enfermaron y entregaron su respectiva licencia y el tercero tuvo una emergencia familiar; también, se procedió con la Elaboración de reporte y seguimiento del personal pasivo por enfermedad (CEMADOJA-4.1.1.11.03) documento que externa la supervisión de las ausencias de los colaboradores del Centro, ya sea por permisos, licencias y viajes o servicios externos, entre las que tenemos: Licencias por presión alta, Hipertensión, SX vertiginoso, Engince de pie, entre otros.

En virtud, de dar respuesta a la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP) (CEMADOJA-4.1.1.11.04) fue que en el mes de junio se elaboró un informe tomando como parámetro la evaluación de riesgos laborales realizado por las autoridades competentes el viernes 17 de marzo del presente año, donde se exhibe el nivel de cumplimiento de las tareas o actividades asignadas, tal como prosigue a continuación: Elaboración de un plan de acción en caso de emergencia obteniendo una ejecución de un 100%, Inspección a extintores de incendios alcanzando un porcentaje de un 100% y Reemplazo o limpieza de bombilla y difuminadores de luz con un 100%, etc; al unísono, se hizo un reporte de la Instrumentación de expedientes de pago de prestaciones laborales y desvinculaciones, de acuerdo al check list establecido (CEMADOJA-4.1.1.11.05); a la par, se creó un reporte sobre la Instrumentación de expedientes para reclutamiento y Selección de acuerdo al check list establecido (CEMADOJA-4.1.1.11.06); previo a esto, en el transcurso de mayo se confeccionó la Planificación de RRHH 2023 (CEMADOJA-4.1.1.11.07) donde se contempla: la nómina de empleados, las creaciones y vacantes, a la vez, que las capacitaciones, entre otros.

Con el propósito, de mantener la mejora continua de la oferta institucional a la población en términos de calidad y eficiencia, fue que mensualmente se presentaron reportes acerca de la Autoevaluación Calidad del Dato y reporte oportuno (CEMADOJA-4.1.1.7.01) validando y comparando las informaciones proporcionadas por el sistema interno de la institución GEMEDI como una manera de confirmar la veracidad de los datos en el área de imágenes médicas; en anexión a esto, para el mes de junio se confeccionó un reporte de la Actualización de portales web (CEMADOJA-4.1.1.10.01) resaltando que se hicieron algunos cambios y/o actualizaciones, entre los que destacan: el rediseño del apartado de contactos, agregándole el botón de WhatsApp del Login y se incorporó una nueva imagen al Banner de la Página Institucional; adicional a ello, se realizó un reporte sobre los Soportes incidencias tecnológicas atendidas (CEMADOJA-4.1.1.10.02) reflejando que desde abril a junio fueron atendidas un total de 1389 solicitudes de soporte y asistencia técnica a los usuarios de los recursos tecnológicos del CEMADOJA, de los mismos 1379 fueron resueltas satisfactoriamente y solo 5 quedaron pendientes; igualmente, se llevó a cabo el reporte del Inventario de activos tecnológicos (CEMADOJA-4.1.1.10.03); también, se presentó en junio un reporte de Seguimiento al plan de mantenimiento en el EESS (CEMADOJA-4.1.1.11.03) cabe señalar que estas acciones se ponen en

funcionamiento para robustecer la capacidad institucional y por ende, potencializar la calidad en el servicio brindado.

Por recomendaciones del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) respectivamente, en el mes de junio se procedió con la Elaboración de la Memoria Institucional 2023 (CEMADOJA-4.1.1.12.02) detallando los logros que se concretizaron en el Centro durante los primeros 6 meses del presente año, como fue: la Apertura y acondicionamiento de la infraestructura física del Laboratorio Clínico con los equipos, insumos y todo el personal que integra esa área en un 100%, la Adquisición de un equipo de ultrasonido para realizar procedimientos de: Sonografías, Ecocardiogramas y Doppler, así como también, la compra de 5 Sillas de Ruedas destinadas a las personas que asistan al CEMADOJA y tengan una condición especial, la cual tiene una capacidad de hasta 500 libras; anterior a ello, para el mes de abril se hizo un reporte de Seguimiento a la Ejecución Metas Físicas y Financieras en el SIGEF 2023 (CEMADOJA-4.1.1.12.03); igualmente, en dicho mes se mostró un reporte de Seguimiento al IGP (CEMADOJA-4.1.1.12.04); al mismo tiempo se presentó un informe acerca de la Autoevaluación POA 2023 (CEMADOJA-4.1.1.13.01); a la vez, para el mes de junio se efectuó un registro digital que exhibe la Consolidación y validación de la plantilla SNCC F053 para el Plan Anual de Compras y Contrataciones (CEMADOJA-4.1.1.14.01) todas estas iniciativas los que buscan es vigorizar las destrezas y competencias organizacionales mediante la optimización de los procesos, el empoderamiento del talento humanos, la articulación interna, tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física.

Con el objetivo, de mejorar la oferta institucional a la población en términos de calidad y eficiencia, en el transcurso del mes de junio se llevó a cabo una reunión para hacer la Formulación del Presupuesto 2024 (CEMADOJA-4.1.1.14.02) donde el Licdo. Ramón Feliz Encargado del Departamento Administrativo Financiero externó, que por motivo de que estamos en el periodo de planificación de las actividades para la ejecución del gasto del presupuesto, les exhortó a los convocados que debían de presentar sus necesidades para el próximo año, el cual tiene fecha tope, por ende, tenían que ir enviando las informaciones para plasmarlas en los formularios que remitió el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), tomando en cuenta que lo no solicitado no se podrá adquirir después y se catalogará como una actividad no programada.

En vista, de la puesta en marcha de un modelo de gestión y monitoreo de la calidad institucional fue que para el mes de mayo se hizo la Elaboración/actualización de Autodiagnóstico CAF (CEMADOJA-4.1.1.15.04) guía que desglosa los avances o puntos fuertes que tiene la institución, a la vez que las áreas de mejoras identificadas en los diferentes criterios a evaluar, como son: Liderazgo, Estrategia y Planificación, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados orientados a los ciudadanos/clientes, Resultados en las personas, Resultados de responsabilidad social y Resultados clave de rendimiento. Es evidente que con la aplicación de estas técnicas de gestión de calidad total lo que se persigue es mejorar el rendimiento y desempeño de los colaboradores del Centro; Además, en dicho mes se realizó un informe de Seguimiento a la implementación del plan de mejora CAF anterior (CEMADOJA-4.1.1.15.06) obteniendo un porcentaje de un 85% en la ejecución de las actividades planteadas en el plan antes mencionado; del mismo modo, se llevó a cabo la Elaboración del informe de autodiagnóstico y entrega de sistema afinado de puntuación CAF (CEMADOJA-4.1.1.15.07); adicional a ello, se remitió un correo al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) y al Ministerio de Administración Pública (MAP) notificando que la Firma del Acuerdo de Evaluación Desempeño Institucional, alineado al plan de mejora CAF (CEMADOJA-4.1.1.15.08) del año pasado todavía sigue vigente, mientras esté la misma Directora en la institución.

Por otra parte, en el mes de mayo se presentó una minuta sobre la Ejecución de las Sesiones del Comité de Calidad del CEAS (CEMADOJA-4.1.1.15.09) donde la Licda. Julissa Bautista Encargada de la Sección de Calidad en la Gestión explicó, que actualmente el proceso para la confección de la Carta Compromiso al Ciudadano está en espera de que el Ministerio de Administración Pública (MAP) le diseñe al Centro una plataforma de atención al usuario que pueda medir estos servicios.

Igualmente, todos los meses se hicieron reportes acerca de la Actualización Subportales de Transparencia (CEMADOJA-4.1.1.10.01) documento que especifica que CEMADOJA cumple con los requisitos establecidos en la resolución 1-2018, la cual define que datos, en que formato y la fecha en la que se deben renovar, esto se concretizó con la intención de impulsar la transparencia activa acorde a lo que fija la ley 200-04 de libre acceso a la información; a todo esto, se efectuó en junio un Informe de Respuesta a QDRS (CEMADOJA-4.1.1.10.02) reflejando que en el intervalo de abril a junio 2023 no se recibió ninguna solicitud por medio de la plataforma del 3-1-1; previo a ello, para el mes de abril se efectuó una Socialización sobre el

Portal de Transparencia a servidores públicos (CEMADOJA-4.1.1.10.05) tocando el tema de las Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencia del Sistema 311 y se contó con la participación de 29 pacientes.

En aras, de contribuir con la ejecución de los procesos de compra en tiempo oportuno, para el mes de junio se mostró un Acta de la Conformación de los Comité de Compras Hospitalarios (CEMADOJA-4.1.2.1.01); anteriormente, en el mes de mayo se hizo un reporte sobre el Registro de los hospitales en el portal transaccional (CEMADOJA-4.1.2.1.02) donde se planteó que en el 1er trimestre del 2023 el Centro obtuvo un porcentaje de cumplimiento en el portal de un 90.34%, a la par, se mostraron los gráficos sobre las ordenes de compras efectuadas, como son: montos adjudicados por modalidad de compras, cantidad de procedimientos publicados vs cantidad de procesos adjudicados por institución, montos de procesos publicados vs montos de procesos adjudicados, montos adjudicados por tipo de empresa, cantidad y montos de adjudicaciones por proveedores y el Plan Anual de Compras y Contrataciones.

De la misma manera, mensualmente se crearon informes acerca del Análisis del comportamiento de las objeciones médicas y administrativas (CEMADOJA-4.1.2.2.01) en los cuales se evidenció que durante el 2do trimestre del año 2023 se auditaron 79 facturas con un total de expedientes que ascendieron a 20,512, estas provienen de las Imágenes Médicas, dentro de las que se encuentran: Sonografía, Resonancia Magnética, Mamografía, Tomografía, Densitometría Ósea, Fluroscopía y Radiografía. A raíz, de que se continúan cumpliendo con los requisitos fijados por las aseguradoras el Centro logró un 0.00% en glosas, a la vez, se le añade la validación que se le hace al usuario antes de facturarle el servicio; además de ello, para el mes de abril se procedió con la Elaboración de los planes de mejora para la disminución de las objeciones médicas, administrativas y el incremento de la facturación (CEMADOJA-4.1.2.2.02); luego de esto, en junio se realizó la Ejecución de los planes de mejora para la disminución de las objeciones médicas, administrativas y el incremento de la facturación (CEMADOJA-4.1.2.2.03) mostrando un nivel de cumplimientos de un 100% en la materialización de las actividades estipuladas en el plan, como es el caso: del análisis a las auditorías médicas y la mesa de trabajo con áreas involucradas para rendir y socializar informes sobre el comportamiento de la facturación, glosa, desmonte y cuentas por cobrar.

Con la intención, de asegurar la prestación de servicios en salud con oportunidad y eficiencia fue que todos los meses se llevó a cabo la Elaboración de los Estados Financieros y sus notas de referencias (CEMADOJA-4.1.2.3.01); también, mensualmente se presentaron reportes del Análisis del Comportamiento de pago (CEMADOJA-4.1.2.3.02) donde se indica que este tiene como objetivo determinar la situación financiera del centro y dar seguimiento a los procesos para que se mantenga la calidad y eficiencia en las operaciones y suministrar información oportuna a fin de precisar las áreas de mejoras y tomar las acciones pertinentes; igualmente, para el mes de junio se confeccionó el reporte de Seguimiento a la ejecución presupuesta (CEMADOJA-4.1.2.3.04); incluso, en los meses de abril a junio se mostraron reportes acerca de la Rendición oportuna de las cuentas de anticipos financieros para su regulación en el período (CEMADOJA-4.1.2.4.01); allende, todos los meses se efectuó el Reporte oportuno de facturación de ingresos por las diferentes fuentes de financiamiento (CEMADOJA-4.1.2.4.02) reflejando que el efectivo se adquirió de lo facturado por ventas de servicios en imágenes médicas, a través de los cheques y transferencias, producto de los pagos recibidos de las diversas aseguradoras, por medio del reporte de ingresos por facturación ARS y lo percibido por VISANET Dominicana mediante el sistema de Verifone con el uso de las tarjetas de crédito/débito.

De igual modo, en abril se ejecutó una Mesa de trabajo con las áreas involucradas para rendir y socializar informes sobre el comportamiento de la facturación, glosa, desmontes y cuentas por cobrar (CEMADOJA-4.1.2.4.03) acorde a las palabras de la Licda. Viviana Franco, Auxiliar de la División de Contabilidad en el transcurso del 1er trimestre del presente año las cuentas por cobrar tuvieron una variación en el pago revelando un incremento considerable, fruto de que las ARS están al día, lo mismo ocurrió con la facturación de los servicios de diagnóstico por imágenes, obtuvieron un alza significativa, gracias a la incorporación de nuevos servicios, lo que generó una alta demanda asistencial.

En otro orden de ideas, para el mes de mayo se hizo la Implementación Plan Intercomunicación Hospitalaria (CEMADOJA-4.1.3.2.01) donde se indicó que el Centro cuenta con 6 pantallas que difunden informaciones relacionadas con los servicios campañas de prevención del cáncer, protocolos para los usuarios que asisten al CEMADOJA, prevención de enfermedades como el dengue, leptospirosis y otros datos de salud preventiva;

adicional a esto, en junio se realizó la Campaña de protección del Medio Ambiente (interna y externa) (CEMADOJA-4.1.3.3.01); ulterior a ello, en el mes de mayo fue reprogramada la actividad Seguimiento a la implementación del Manual de Identidad Hospitalaria, debido a que la Licda. Ada Guzmán, Gerente de Comunicación Estratégica del SRSM notifico vía correo electrónica, que aún estaban recopilando las evidencias para la evaluación de implementación de la identidad por medio de un formulario Online que se debía completar y cargar antes del 25 de junio, por lo que se publicó de manera exitosa en la fecha antes citada.

Para terminar, en el transcurso del 2do trimestre del año 2023 se consumaron todas las actividades exhibidas en el Plan Operativo Anual (POA) del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA), esto fue posible gracias a la supervisión constante de las diferentes áreas acorde a las directrices de las autoridades correspondientes.

ACUERDOS Y/O RECOMENDACIONES SEGÚN HALLAZGOS

- Supervisar que los medios de verificación empleados estén en el formato estandarizado para esos fines.
- Monitorear que se cumpla con la realización de cada una de las actividades del POA dentro de la fecha establecida.

RESPONSABLES

Elaborado por:

Licda. Katiana Indhira Pérez Gómez
Enc. División de Planificación y Desarrollo



Entregado a:

Dra. Glendis Ozuna Feliciano
Directora CEMADOJA



Firma y sello
de recibido: