

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

**Dirección o Departamento:** DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

**Fecha**

06 de Octubre 2023

**TEMA OBJETIVO DEL INFORME**

**INFORME DE LOGROS Y SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 TRIMESTRE  
JULIO – SEPTIEMBRE**

**DESARROLLO DEL INFORME**

El Siguiete informe referente al Plan Operativo Anual (POA) del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico-Japonesa (CEMADOJA) correspondiente al periodo Julio – Septiembre 2023, se llevó a cabo por recomendaciones del Servicio Nacional de Salud (SNS), documento que detalla todas las actividades programadas y ejecutadas en dichos meses, a la vez, que se muestran los resultados que se pretenden alcanzar, en conjunto con las evidencias que las respaldan.

Con miras, de dar Seguimiento a la gestión de suministro de reactivos e insumos (CEMADOJA-1.1.1.1.01) la Licda. Mildre Disla Encargada de la División del Laboratorio de Investigación elaboró un informe que tuvo como objetivo evaluar la administración y provisión de reactivos que se utilizan en las actividades que realiza el área, especificó que la metodología empleada para recabar todas las informaciones de lugar fue la creación de una lista de insumos usados de acuerdo a las acciones consumadas en los meses de julio hasta septiembre respectivamente, entre las que se encuentran: los cultivos de distintas muestras de secreciones llegadas al laboratorio, cultivos de agua para evaluar la calidad Bacteriológica y detección de virus respiratorios en niños.

En aras, de monitorear la ejecución de la inducción al personal de Enfermería sobre Estándares de Cuidados de Enfermería (CEMADOJA-1.1.1.2.02) se hizo una reunión el día 12 del mes de Julio, en la cual la Licda. Maura Beltré Encargada De la División de Enfermería, presentó un listado de participantes y confeccionó una agenda explicando las actividades a poner en práctica, tales como: los Estándares de Calidad del Cuidado de

Enfermería, Estándar I: admisión y Continuidad del Cuidado y Egreso del Usuario, Estándar II: Deberes y Derechos del Usuario y su familia para el Cuidado Humanizado.

Con relación, a las Encuestas diarias de satisfacción de usuarios en la plataforma (CEMADOJA-1.2.1.1.01) la Licda. Juana Familia Encargada de la División de Servicio de Atención al Usuario creó un informe mensual de los datos arrojados en la misma, todo ello con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de las personas que asisten al Centro para así precisar las oportunidades de mejora como una forma de contribuir en brindar un servicio adecuado y eficaz; igualmente, en el mes de septiembre se efectuó un informe acerca de la Implementación de los planes de mejora de los EESS (CEMADOJA-1.2.1.1.03) destacándose los siguientes resultados : Se actualizaron los letreros de Deberes y Derechos de los ciudadanos, lo que permitió que todas las salas de espera de los pacientes cuenten con esta información a la mano, logrando así un cumplimiento de un 100%, en lo referente a disponer de una mayor accesibilidad al área de Resonancia se procedió a cambiar se puerta de acceso, por una eléctrica más moderna para que los pacientes puedan ingresar tanto de pie como en sillas de ruedas, obteniendo con ello una ejecución de un 100%, ya en lo referente a la ampliación de la Cartera de Servicios, la institución cuenta con el equipo de Ecocardiograma y con un monitor para la máquina de aplicación de anestesia, sólo se está a la espera de la reintegración del personal de la salud que realizaran dichos estudios, contando así con un 80% de avance.

Con la intención, de supervisar la Calidad de los Servicios de Salud fue que se hizo la Autoevaluación del proceso de Habilitación (CEMADOJA-1.2.2.3.05) en donde la Licda. Julissa Bautista Enc. De la Sección Calidad en la Gestión en coordinación con la Licda Doris Cuevas Enc. De la Unidad Legal confeccionaron un reporte explicando, que la Habilitación es un procedimiento ejecutado por la autoridad sanitaria que autoriza el funcionamiento de un establecimiento, bajo condiciones establecidas en la Ley General de Salud No. 42-01 y el Reglamento No. 1138-03 de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud, que asegura que la institución y Servicios de Salud cumplen con condiciones mínimas y particulares en cuanto a sus recursos físicos, a la par, se verificó la vigencia de la licencia de habilitación de Cemadoja y se confirmó que la misma se encuentra vigente hasta el 10 Julio del año 2024.

También, en el mes de septiembre se realizó la Elaboración de los planes de mejora a partir de los resultados de evaluación de procesos de bioseguridad hospitalaria (CEMADOJA-1.2.2.2.02) planteando actividades

## Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01  
Fecha de aprobación: 25/06/201

como: Elaborar formulario para la revisión de salud del personal de limpieza, Capacitar sobre el uso de la Guía de limpieza y desinfección de superficies hospitalarias del Ministerio de Salud Pública (MSP), Solicitud y análisis de la situación de los Equipos de Protección Personal (EPP) para manejo de desechos, entre otros; en anexión a esto, se efectuó la Implementación de los planes de mejora de evaluación de procesos de bioseguridad hospitalaria (CEMADOJA-1.2.2.2.03) arrojando entre las conclusiones, que las capacitaciones en uso de equipos de protección personal, limpieza y desinfección no registran ejecución y las evaluaciones médicas junto a la solicitud de esquema de vacunación se cumplieron en un 33 por ciento, al unísono, se está gestionando el formulario de registro de accidentes laborales; a todo ello, mensualmente se puso en marcha la Notificación oportuna de las enfermedades bajo vigilancia epidemiológica (CEMADOJA-1.2.2.2.04) reporte que detalló, que la supervisión epidemiológica del Centro se hace solo en aquellas afecciones de notificación que se detectan a través del Laboratorio Clínico, reflejando en el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE) una ausencia de registro que para el mes de septiembre; en ese sentido, desde julio hasta septiembre se llevó a cabo la Implementación del procedimiento de hostelería hospitalaria (CEMADOJA-1.2.2.2.04) donde se puntualizó que la División de Servicios Generales de la institución es el área responsable de controlar, inspeccionar y ejecutar los servicios hospitalarios no clínicos en general, es decir, todo lo que tiene que ver con: la limpieza, lavandería, mantenimiento y la atención al público, etc.

En virtud, de garantizar la atención integral con calidad y oportunidad, mediante la coordinación clínica y asistencial de los servicios de salud, es que mensualmente se confecciona el informe 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 este se precisó, que, en cumplimiento a la política instaurada para esos fines, es que cada semana los miembros del comité se reúne, con el objetivo de acopiar, registrar, examinar y responder en tiempo prudente cada una de las plantillas realizadas por los pacientes y así intentar satisfacer sus necesidades e inquietudes.

En lo referente, a la Conformación de los Comité Hospitalarios (CEMADOJA-2.2.2.1.02) durante los meses de julio, agosto y septiembre respectivamente se procedió con la actualización de los Comité de Apertura de Buzones y el Comité de Calidad, como una manera de contribuir con una gestión integrada y articulada de las redes públicas de servicios de salud, con actores involucrados en la organización y atención, con enfoque y colaboración intra e intersectorial y participación social fortalecida, que promueva un ambiente favorable

## Formulario Informe

GC-FO-002 Versión: 01  
Fecha de aprobación: 25/06/201

para la cobertura y acceso a los servicios de salud; Adicional a esto, en ese mismo mes se llevó a cabo la Reunión de los Comité Conformados (CEMADOJA-2.2.2.1.03) saliendo a relucir los datos que mencionaremos a continuación: el Ing. Manuel De Los Santos Enc. de la División de Servicios Generales y coordinador del Comité de Mantenimiento de Equipos recalcó, que se completó el establecimiento de un sistema vía tierra, el cual va a afianzar el funcionamiento de la central telefónica y el de Data del Centro, a la par, se concluyó con la instalación de una línea de alimentación para mejorar el sistema de tomacorrientes y se hizo una readecuación del Laboratorio Clínico (ampliación del área de facturación y colocación de una meseta para el proceso de toma de muestras), de su parte, la Licda. Katiana Pérez Enc. de la División de Planificación y Desarrollo en lo relativo, al Comité de Compras y Contrataciones dijo, que se levantó un Acta de Selección del procedimiento a ser utilizado en la adquisición de los medios de contrastes.

Con el objetivo, de fortalecer la gestión de los servicios hospitalarios fue que en el mes de julio se materializó la Implementación de los planes de Mejora de la MGP (CEMADOJA-1.1.1.1.02) informe que determinó lo siguiente: se puso fendi, o sea petróleo en el área del Laboratorio Clínico donde se visualizó la filtración de agua, obteniendo en esta actividad una ejecución de un 50%, además la División de Epidemiología en conjunto con la División de Recursos Humanos están coordinando una charla para el manejo adecuado de los desechos infecciosos, logrando con ello un cumplimiento de un 50% y este último, también está gestionando una capacitación de Electromedicina para el personal de mantenimiento y tecnología, alcanzando un 25% de avance.

A fin, de fortificar la capacidad del personal que labora en el Centro y de proporcionar conocimientos, destrezas y cualidades para el óptimo desempeño de sus funciones fue que mensualmente se efectuó la Ejecución del Plan de Capacitación SRS-2023 (CEMADOJA-3.2.1.1.01) dentro de los temas pormerizadas se encuentran: la Introducción a la Administración Pública, la Inteligencia Emocional y la Humanización de los Servicios de Salud; Igualmente, en el mes de septiembre se hizo el informe de Seguimiento a la ejecución del Plan de Capacitación 2023 (CEMADOJA-3.2.1.1.02); también, en el mes antes mencionado, se creó un reporte de la Detección de necesidades de capacitación por departamento – Plan 2024 (CEMADOJA-3.2.1.1.03); previo a este, para el mes de julio se presentó la matriz consolidada de Evaluación de acuerdo de desempeño 2023 (CEMADOJA-3.2.1.2.02) estas acciones se aplican para maximizar las competencias y resoluntividad de los colaboradores.

Por otra parte, para el mes de septiembre se efectuó el Seguimiento al Plan de Mejora Clima Laboral (CEMADOJA-4.1.1.5.02) distinguiéndose algunos hallazgos, como son: La solicitud de compra de teléfonos fijos, a la vez, que los tramites y proceso de adquisición de estos, su recepción e instalación en las oficinas correspondientes, obtuvieron una ejecución de un 100%, también, el Levantamiento de los teléfonos móviles disponibles, la solicitud de cambio de los mismos y la entrega de las nuevas flotas, tuvieron un nivel de cumplimiento de un 100%; al unísono, para el mes de septiembre se mostró un reporte de la Implementación del Proceso de Auditoría Médica (CEMADOJA-4.1.1.11.01) en dicha matriz no se registraron accidentes, ni enfermedades laborales; allende, en el mismo mes, se procedió con la Elaboración de reporte y seguimiento de incidentes laborales (CEMADOJA-4.1.1.11.02) describiendo que en la División de Enfermería hubo una persona de licencia, lo que afectó en ese momento la jornada laboral del área en materia.

Además, se hizo en septiembre la Elaboración del reporte y seguimiento del personal pasivo por enfermedad (CEMADOJA-4.1.1.11.03) algunos motivos de ausencias del personal fue por lo siguiente: Intervención Quirúrgica, Internamiento, Trauma Cervical, Absceso en Región Retrovascular, Gastritis Aguda, Trauma en Cráneo y Espalda, Trauma Lumbar, Extracción Molar y Proceso Viral por virus del Dengue, entre otros; añadiendo a esto, la creación del reporte sobre la Instrumentación de expedientes de pago de prestaciones laborales y desvinculaciones, de acuerdo al check list establecido (CEMADOJA-4.1.1.11.05) donde se registró que en el periodo de julio a septiembre fueron tramitados 2 expedientes, de los cuales uno fue devuelto y el otro validado, lo que permitió lograr un porcentaje de eficacia de un 50%; igualmente, en septiembre se confeccionó el reporte acerca de la Instrumentación de expedientes para reclutamiento y Selección de acuerdo al check list establecido (CEMADOJA-4.1.1.11.06) evidenciando que no se contempla ninguna acción correctiva de los 4 documentos remitidos al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), obteniendo así un nivel de cumplimiento de un 100%.

En lo relativo, a la Autoevaluación de la Calidad del Dato y reporte oportuno (CEMADOJA 4.1.1.7.01) la Unidad de Estadística creó cada mes un informe de auditoría, para confirmar que los datos registrados en el sistema sean afines a los que se tienen físicamente, debido a esto fueron tomadas en consideración tres áreas del Centro, como: Tomografía, Densitometría y Fluroscopía, dando como resultado que en comparación con las informaciones digitales proporcionadas el flujo de los estudios de las áreas antes mencionadas se

mantienen dentro del rango normal; adicional a esto, para el mes de septiembre se realizó un reporte sobre la Actualización de portales web (CEMADOJA-4.1.1.10.01) enfatizando que no hubo cambios ni actualizaciones en el diseño de la página web institucional; anejió a ello, se confeccionó un reporte sobre los Soportes incidencias tecnológicas atendidas (CEMADOJA-4.1.1.10.02) exhibiendo que en el transcurso del 3er trimestre del año fueron trabajadas un total de 1283 solicitudes de soporte y asistencia técnica a los usuarios de los recursos tecnológicos del Centro, siendo resueltas exitosamente 1275 y quedando de estas 8 en proceso; a este tenor, se materializó un reporte del Inventario de activos tecnológicos (CEMADOJA-4.1.1.10.03); incluso, se presentó en septiembre un reporte del Seguimiento al plan de mantenimiento en el EESS (CEMADOJA-4.1.1.11.03) llevando a cabo las tareas que plantearíamos a continuación: Reparación y reemplazo continuo de luminarias fluorescentes por paneles led, Sustitución de inodoros rotos e Instalación de dispensadores de papel y aromatizadores nuevos y Fumigación regular programada para el control de plagas, etc.

A raíz, de las directrices sugeridas por parte del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) fue que en el mes de agosto se concretizó la Elaboración del Plan Operativo Anual 2024 (CEMADOJA-4.1.1.12.01); previo a esto, para julio se realizó un reporte de Seguimiento a la Ejecución Metas Físicas y Financieras en el SIGEF 2023 (CEMADOJA-4.1.1.12.03); a la par, en ese mes se mostró un reporte de Seguimiento al IGP (CEMADOJA-4.1.1.12.04); simultáneamente se presentó un informe de la Autoevaluación POA 2023 (CEMADOJA-4.1.1.13.01); a la vez, en dicho mes se materializó la Elaboración del Plan de Mejora CAF (CEMADOJA-4.1.1.15.05) detallando las acciones que siguen: Estimular la calidad en la realización de las funciones del personal, Colaborar para que el personal sea más productivo y se mantenga identificado con la organización, Hacer análisis FODA y Matriz de Gestión de Riesgos, Fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores del Centro, Actualizar la Central Telefónica, Reestructurar los salones multiusos, Mantener la digitalización de los procesos, Gestionar chat en la página web, Integración de los servicios de Ecocardiograma, Solicitar Anestesiólogo para la aplicación de anestesia en niños y personas con discapacidad y Actualización del Sistema de Gestión (PACS).

En otro orden de ideas, para el mes de agosto se entregó una minuta acerca de 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 indicó, que a final de julio fue remitido el Plan de Mejora CAF al

Ministerio de Administración Pública (MAP) y al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), también dijo, que se renovó el Acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), de su parte, la Srta. Genesis Santana Secretaria de la Sección de Calidad en la Gestión agregó, que en el mes antes citado fue actualizada la Acta Constitutiva del Comité de Calidad con sus nuevos integrantes y por último, la Licda. Bautista expresó, que el proceso de la elaboración de la Carta Compromiso prosigue en la espera de que el Servicio Nacional de Salud (SNS) confeccione una plataforma de encuesta de satisfacción al usuario que se adapte a los servicios del Centro y de esta manera poder medir los atributos de calidad que son esenciales para obtener el resultado deseado.

Por otro lado, se ejecutaron reportes mensuales sobre la Actualización de los Subportales de Transparencia (CEMADOJA-4.1.1.10.01) en este se realizó que el Centro cumple con los requerimientos instituidos en la resolución 1-2018, la cual explica que informaciones, en que formato y la fecha en la que se deben renovar, esto se consumó con la finalidad de promover la transparencia activa conforme a lo que establece la ley 200-04 de libre acceso a la información; encima de esto, se efectuó en septiembre un Informe de Respuesta a QDRS (CEMADOJA-4.1.1.10.02) manifestando que en el lapso de tiempo de julio a septiembre 2023 no se recibió ninguna solicitud mediante la plataforma del 3-1-1; anterior a esto, para agosto se llevó a cabo la Actualización de la Declaración Jurada de Bienes (CEMADOJA-4.1.1.10.03); luego, en el mes de septiembre se hizo la agenda de Socialización sobre el Portal de Transparencia a servidores públicos (CEMADOJA-4.1.1.10.04) tratando temas como: Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Sistema 311, Estadística del Sistema 311, Nóminas de empleados, a la vez, que los Procesos de Compras y Contrataciones; previo a ello, para el mes de agosto se mostró una agenda de la Socialización sobre el Sistema 311 (CEMADOJA-4.1.1.10.04) tratando el tópico de las Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencia del Sistema 311 y teniendo la participación de 32 usuarios.

En aras, de acrecentar el desarrollo sostenible económico de la Red del Servicio Nacional de Salud (SNS) por medio del control de gastos, saneamiento de las deudas e incremento de las distintas fuentes de financiamiento, fue que en el mes de agosto se hizo la Elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones (CEMADOJA-4.1.2.1.03); de igual modo, todos los meses se presentaron informes sobre el Análisis del comportamiento de las objeciones médicas y administrativas (CEMADOJA-4.1.2.2.01) reflejando que el transcurso del 3er trimestre del año en curso se auditaron 123 facturas con un total de

expedientes que ascendieron a 24,651, estas procedieron de las áreas de Imágenes Médicas, como: Sonografía, Resonancia Magnética, Mamografía, Tomografía, Densitometría Ósea, Fluoroscopia y Radiografía, debido, a que se siguen cumpliendo con los requerimientos determinados por las aseguradoras el Centro obtuvo un 0.00% en glosas, así mismo, se le agrega la validación que se le hace al usuario antes de facturarle el servicio; a todo esto, para el mes de septiembre se realizó 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) estas iniciativas se ponen en funcionamiento con la intención de garantizar la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

Además, mensualmente se efectuó la Elaboración de los Estados Financieros y sus notas de referencias (CEMADOJA-4.1.2.3.01); incluso, todos los meses se proporcionaron reportes del Análisis del Comportamiento de pago (CEMADOJA-4.1.2.3.02) pormenorizando en los hallazgos que las facturas para fines de pago fueron recibidas vía la Sección de Almacén y Suministros, previo a la autorización y aprobación de las ordenes de compras, donde se acogen los bienes con la observación de la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría (UAI), después pasan a un proceso de validación y depuración en la División de Contabilidad como una manera certificar que las informaciones suministradas por el proveedor sean acorde a lo que se señala en dicho documento, al unísono, se confirma que los comprobantes fiscales e impuestos estén al día y se procede a la generación de Devengados y Libramientos, no solo eso, también se señaló que con la implementación del Sistema Único de Gestión de Pagos SUGEP, por la Contraloría General de la República vía circular No. IN-CGR-CIR-2023-0001 y Resolución No. IN-CGR-RES-2023-0001, cabe resaltar que las solicitudes de aprobación de Libramiento serán cargadas por este sistema bajo los requerimientos y normas establecidos por el mismo, siendo este proceso llevado a cabo por la División de Contabilidad.

En este sentido, se realizó en septiembre el reporte de Seguimiento a la ejecución presupuesta (CEMADOJA-4.1.2.3.04); también, todos los meses se entregaron reportes de la Rendición oportuna de las cuentas de anticipos financieros para su regulación en el período (CEMADOJA-4.1.2.4.01); adicional a esto, mensualmente se crearon Reportes oportunos de facturación de ingresos por las diferentes fuentes de financiamiento (CEMADOJA-4.1.2.4.02) revelando en las conclusiones que todas las ARS (16) aplicaron su pago satisfactoriamente, incluyendo los que fueron ejecutados por las ARS de cobros pendientes en periodos



anteriores, es por ello que se hace importante destacar que el Centro continua con una buena gestión de cobros, en miras de asegurar el incremento de los mismos.

Igualmente, en el mes julio se coordinó 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) conforme a lo que expresó, la Sra. Ivon Severino Asistente de Auditoría de Seguro Médico ese tipo de encuentros contribuyen a garantizar la prestación de servicios de salud de manera oportuna y eficiente. Además, manifestó que las glosas se mantuvieron en cero por ciento (0%), fruto a que se ha proseguido tomando en cuenta los requisitos de las ARS. De su parte, la Licda. Yuderka Canela Encargada de la División de Facturación y Seguro Médico alegó, que luego de la reapertura del Laboratorio Clínico se ha reflejado un aumento considerable en la facturación. Por último, la Licda. Viviana Franco, Auxiliar de la División de Contabilidad agregó, que las cuentas por cobrar tuvieron un comportamiento favorable, cumpliendo a la vez con los plazos fijados para efectuarlos oportunamente.

Concerniente, a la Implementación del Plan de Intercomunicación Hospitalaria (CEMADOJA-4.1.3.2.01) en el mes de agosto se hizo una minuta donde se especificó que el Centro de Educación Médica de Amistad Dominicano – Japonesa actualmente cuenta con un monitor Smart TV, con internet, que está ubicado estratégicamente en la sala de espera, con el objetivo de que todos los usuarios o pacientes de la institución, puedan observar todos los videos que se trasmite a través del link: <https://sns.gob.do/tv/> por el cual se promueve (publicidad) dando a conocer todas las publicaciones, logros y remozamiento que se realizan en todos los establecimientos de salud de la red; al mismo tiempo, en septiembre se mostró una minuta del Seguimiento a la Implementación del Manual de Identidad Hospitalaria (CEMADOJA-4.1.3.1.02) estas iniciativas se ponen de manifiesto con el propósito de incrementar la conexión del Servicio Nacional de Salud (SNS) con los medios informativos y la población, manteniendo con ellos una comunicación ágil, fluida y de calidad, que permita satisfacer con rapidez las peticiones y necesidades de información acerca de la organización y los servicios ofrecidos.

En definitiva, para el periodo julio – septiembre del año 2023 se materializaron cada una de las actividades expuestas en el Plan Operativo Anual (POA) del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico Japonesa (CEMADOJA), todo ello fue el resultado del monitoreo frecuente de las distintas áreas de acuerdo a los lineamientos fijados por las altas instancias.

### ACUERDOS Y/O RECOMENDACIONES SEGÚN HALLAZGOS

- Garantizar que los documentos contengan la firma y sellos correspondientes.
- Velar porque se cumpla con la ejecución de cada una de las actividades programadas en el POA apoyadas en la evidencia.

### 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: