

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

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

<b>Fecha</b>	09 de Enero 2024
--------------	------------------

**TEMA OBJETIVO DEL INFORME**

**INFORME DE LOGROS Y SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 TRIMESTRE  
OCTUBRE – DICIEMBRE**

**DESARROLLO DEL INFORME**

El informe sobre el Plan Operativo Anual (POA) del Centro de Educación Médica de Amistad Domínico-Japonesa (CEMADOJA) concerniente al periodo Octubre – Diciembre 2023, se efectuó por sugerencias del Servicio Nacional de Salud (SNS) en el cual se desglosan todas las actividades planificadas y puestas en marcha durante el 4to trimestre del año, a la par, que se revelan los resultados que se buscan lograr, siendo estos avalados por las evidencias.

A fin, de supervisar 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 en el mes de noviembre, donde la Licda. Maura Beltré Encargada de la División de Enfermería, mostró un listado de participantes y creó una agenda reflejando las actividades a implementar, dentro de las que tenemos las siguientes: Elaboración de nuevas capsulas educativas para los pacientes y visitantes del Centro, Estimular la investigación y el trabajo científico para el buen funcionamiento del personal de enfermería, Comunicación efectiva y trabajo en equipo para el personal de enfermería y Cuidados de enfermería en usuarios que tengan estudios de imágenes con medio de contraste.

Con la intención, de aumentar la capacidad de respuesta que favorezca a disminuir la morbi-mortalidad resultantes de las emergencias y desastres, por medio de la detección, preparación y mitigación de los eventos que suponen riesgos y amenazas, bajo un enfoque multisectorial que contribuya a la salud y seguridad de las personas fue que en el mes de octubre se hizo un Simulacro para probar la funcionabilidad de los Planes de

Emergencias y Desastres Hospitalarios (CEMADOJA-1.1.5.2.03) elaborando un informe donde se detalló, que se coordinó una reunión previa a la actividad con los miembros del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres, facilitando las pautas a seguir antes, durante y después del simulacro, todo ello en conformidad con el plan elaborado para esos fines. Además, para reforzar los conocimientos al respecto, un día antes del evento se efectuó un ensayo con la parte vinculada, en aras de generar una conciencia colectiva acerca de los riesgos, amenazas y peligros de este tipo de incidentes y de esta manera corroborar con antelación si las iniciativas que se han formulado son efectivas, lo que ayudó que el proceso transcurriera con normalidad y que fueran evacuados alrededor de cincuenta (50) empleados, correspondiendo la mayor parte al área administrativa.

En ese mismo sentido, para el mes de diciembre se realizó la Reunión del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres para preparativos del Operativo de Navidad y Año Nuevo (CEMADOJA-1.1.5.2.04) minuta donde se resalta que la Licda. Katiana Pérez Enc. de la División de Planificación y Desarrollo procedió, con la presentación del Plan de Contingencia Navidad y Año Nuevo 2023-2024, en este se contemplan los servicios que ofrece el Centro tanto de forma rutinaria como los servicios prestados 24 horas, 7 días a la semana, las previsiones y procedimientos administrativos, a la vez, que las medidas a tomar por los encargados y coordinadores de las diferentes áreas. De su parte, el Ing. Manuel De los Santos añadió, que la División de Servicios Generales velará porque se conserve en su máxima capacidad la cisterna de agua, a la par que el servicio de la misma, especialmente en los baños, y confirmó la disponibilidad y funcionamiento de extintores en caso de emergencias internas que lo requiera.

Concerniente, a las Encuestas diarias de satisfacción de usuarios en la plataforma (CEMADOJA-1.2.1.1.01) en el informe se puntualiza que esta se efectúa todos los meses mediante la plataforma digital del Servicio Nacional de Salud (SNS), teniendo como propósito conocer el grado de satisfacción de las personas que asisten al Centro, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora para ofrecer un servicio oportuno y eficaz.

En miras, de vigorizar la calidad de la atención en salud como resultado del seguimiento a los aspectos técnicos y no técnicos de la atención, que reduzca el riesgo de la seguridad del paciente y de los resultados esperados de salud fue que durante el mes de noviembre se llevó a cabo un reporte de la Autoevaluación del proceso de habilitación (CEMADOJA-1.2.2.3.05) pormerizando 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 Habilidadación de Servicios del Establecimiento de Salud, que permite asegurar que estos y los servicios de salud cumplen con condiciones mínimas y particulares en cuanto a recursos físicos, humanos, estructurales de funcionamiento, disposiciones técnico administrativas y registrales para proteger y asegurar que la población reciba servicios de salud de calidad.

Igualmente, en el mes de diciembre se hizo la Implementación de los planes de mejora de evaluación de procesos de bioseguridad hospitalaria (CEMADOJA-1.2.2.2.03) destacando que las medidas de bioseguridad son preventivas y que se encuentran establecidas, con el objetivo de resguardar la salud y seguridad de los profesionales de la salud, los usuarios y todo el personal involucrado de posibles accidentes con material biológico, simultáneamente, arrojó en las conclusiones que las evaluaciones médicas puesta en funcionamiento se cumplieron en un cincuenta por ciento (50%) en el área administrativa; en adición a esto, mensualmente se confeccionó un reporte acerca de la Notificación oportuna de las enfermedades bajo vigilancia epidemiológica (CEMADOJA-1.2.2.2.04) especificando que los casos detectados en el Centro del Virus de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH) fueron registrados satisfactoriamente en el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE); incluso, en los meses de octubre hasta diciembre se crearon reportes de la implementación del procedimiento de hostelería hospitalaria (CEMADOJA-1.2.2.5.02) planteando actividades como: Lavado, desinfección y provisión de ropa hospitalaria, recolección, tratamiento y disposición final de residuos hospitalarios y Limpieza y desinfección de áreas hospitalarias.

Con el interés, de garantizar la atención integral con calidad y oportunidad, a través de la coordinación clínica y asistencial de los servicios de salud, es que todos los meses se hace un informe de 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) saliendo a relucir que el objetivo de esta actividad es fijar los lineamientos y la metodología para

tramitar las quejas, denuncias y/o reclamaciones, sugerencias y recomendaciones, a fin de ser evaluadas y subsanadas de manera eficiente y eficaz, para así procurar las necesidades e inquietudes de los usuarios.

Concerniente, a la Conformación de los Comité Hospitalarios (CEMADOJA-2.2.2.1.02) tenemos que en el transcurso de octubre, noviembre y diciembre fueron actualizadas las siguientes actas constitutivas: Comité Hospitalario para Emergencias y Desastres, el Comité de Calidad y el Comité de Mantenimiento de Equipos; también se coordinó mensualmente la Reunión de los comités conformados (CEMADOJA-2.2.2.1.03) este tipo de encuentros se materializan con la intención de conocer el nivel de avance o cumplimiento de las actividades programadas en los distintos comités y mantener la mejora continua de los procesos operativos del Centro, en cuanto al Comité Ambiental de Higiene y Desechos Hospitalarios la Dra. Yenni Gil Encargada de la División de Epidemiología especificó, que se proseguirán aplicando las medidas sanitarias para evitar la propagación de plagas e insectos en las zonas de trabajo y en el Centro en general, de igual modo, se mantendrá la supervisión del personal de limpieza con el uso de los guantes indicados a la hora de hacer el aseo y desinfección de las áreas del CEMADOJA, y con esto colaborar con su protección física.

En lo relativo, a la Ejecución del Plan de Capacitación SRS-2023 (CEMADOJA-3.2.1.1.01) se presentaron 3 listados de participación correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre donde se adiestró a los colaboradores seleccionados del Centro acerca de los temas que se citan a continuación: Atención al Usuario, Excel Básico y Limpieza Intra Hospitalaria y Clasificación de Desecho; agregando a ello, el informe de Seguimiento de Ejecución Plan de Capacitación 2023 (CEMADOJA-3.2.1.1.02); allende, para el mes de octubre, se procedió con la Elaboración del Plan de Capacitación – 2024 (CEMADOJA-3.2.1.1.04) sobresaliendo tópicos como: Habilidades Blandas, Gestiones de Solución de Conflictos, Servicio al Cliente, Gerencia Empresarial, Relaciones Humanas, Gestión de Riesgos y Las 5 S, entre otras; añadiendo a esto, la realización en el mes de diciembre de la Matriz de Evaluación de acuerdo de desempeño 2023 (CEMADOJA-3.2.1.2.02). Es bueno mencionar que estas acciones se utilizan como una manera de maximizar las competencias y resolutivez de los colaboradores, de acuerdo a la complejidad de sus funciones, las necesidades de salud de la población y los compromisos del sector.

Referente, al formulario de Identificación de buenas prácticas en función del Programa de Innovación para los EES (CEMADOJA- 4.1.1.3.01) se exhibió la implementación de una central ISSABEL PBX, esto consistió en la configuración de la central en un servidor, el troncal IP, la PBX y el despliegue y configuración de 69 estaciones telefónicas IP y 18 estaciones con Sophone (Auriculares con teléfonos IP virtuales en las PC) en las áreas de servicio al cliente y en la mesa de ayuda de TIC; su puesta en marcha fue hecha en su totalidad por el personal de TIC. La institución se ahorró entre 800,000 y 1 millón de pesos, no solo eso, también se evitará el pago de rentas por servicios de mantenimiento y soporte mensual, debido a que es responsabilidad del personal de TIC; al mismo tiempo, en el mes de diciembre se mostró un reporte del Levantamiento de inventario activo fijo (CEMADOJA- 4.1.1.4.01); igualmente, para ese mes se presentó un informe acerca del Seguimiento al Plan de Mejora Clima Laboral (CEMADOJA- 4.1.1.5.02); adicional a esto, en dicho mes se hizo la Implementación del Proceso de Auditoría Médica (CEMADOJA- 4.1.1.11.01); al unísono, se efectuó la matriz sobre la Elaboración de reporte y seguimiento de incidentes laborales (CEMADOJA- 4.1.1.11.02).

En ese orden de ideas, para el mes de diciembre se concretizó la Elaboración de reporte y seguimiento del personal pasivo por enfermedad (CEMADOJA- 4.1.1.11.03) entre los motivos de licencia se encuentran: Cirugía Post Quirúrgico, Síndrome Vertiginoso Agudo, Intervención Rodilla Derecha, Infección respiratoria aguda, Lumbalgia y Síndrome febril; incluso, en ese mismo mes se realizó un reporte Instrumentación de expedientes para reclutamiento y Selección de acuerdo a check list establecido (CEMADOJA- 4.1.1.11.06); además, todos los meses se hicieron informes sobre la Autoevaluación Calidad del Dato y reporte oportuno (CEMADOJA- 4.1.1.7.01) con la finalidad de validar los datos, comparando las informaciones suministradas por el sistema interno de la institución GEMEDI; igualmente, para diciembre se presentó el reporte de Actualización de portales web (CEMADOJA- 4.1.1.10.01); también en ese mes, se efectuó el reporte de los Soportes incidencias tecnológicas atendidas (CEMADOJA- 4.1.1.10.02); conjuntamente, se llevó a cabo el reporte acerca del Inventario de activos tecnológicos (CEMADOJA- 4.1.1.10.03); además, se presentó en diciembre un reporte del Seguimiento al plan de mantenimiento en el EESS (CEMADOJA-4.1.1.11.03) llevando a cabo las tareas que plantearemos más adelante: mantenimiento preventivo de los Generadores eléctricos, Aires acondicionados, Equipos de UPS y Negatoscopios, etc.

En miras, de fortalecer la capacidad organizacional mediante la optimización de los procesos, empoderamiento del talento humano, la articulación interna, las tecnologías de la información y la comunicación, a la par que la infraestructura física fue que durante el mes de octubre se procedió con la Elaboración de la Memoria Institucional 2023 (CEMADOJA-4.1.1.12.02) donde se mostraron los logros que tuvo el Centro durante el año 2023, entre los que se encuentran los siguientes: Reconocimiento en el 8vo aniversario del SNS mención especial primer lugar en la categoría “Mejor Desempeño Centro Clínicos y Diagnósticos, Se amplió la cartera de servicios con nuevas contrataciones de ASEGURADORAS como son: ARS SEMMA y ARS MAPFRE SALUD completando un 98% de las aseguradoras contratadas, fue acondicionada la infraestructura física del Laboratorio Clínico con los equipos, insumos y todo el personal que integra esa área en un 100% y Capacitación al personal correspondiente para el manejo de normas ISO por medio del Diplomado de Sistema Integrado de Gestión. ISO 31000, ISO 37001, ISO 37301 impartido por el Instituto de Capacitación Profesional de León (ICAP), SRL; de igual modo, anterior a esto, para octubre se hizo un Seguimiento al reporte ejecución Metas Físicas y Financieras en el SIGEF 2023 (CEMADOJA-4.1.1.12.03).

También, en el mes de octubre se presentó el reporte de Seguimiento al IGP (CEMADOJA-4.1.1.12.04); así mismo, se realizó la Autoevaluación del POA 2023 (CEMADOJA-4.1.1.13.01); Después de esto, para noviembre se mostró un acta de reunión acerca de la Ejecución de las sesiones del Comité de Calidad del CEAS (CEMADOJA-4.1.1.15.09) donde la Licda. Julissa Bautista Enc. de la Sección de Calidad en la Gestión especificó, que luego de haber sido actualizado el Plan de Mejora CAF y enviado al Ministerio de Administración Pública (MAP) y al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) a finales del mes de Julio, se efectuó un seguimiento de las actividades propuestas por los Encargados de las distintas áreas, a la vez, destacó que el proceso de la elaboración de la Carta Compromiso y el Sismap Salud continúa en la espera de ser priorizados por el Servicio Nacional de Salud (SNS); a todo esto, mensualmente se realizó la Actualización de los Subportales de Transparencia (CEMADOJA-4.1.1.10.01); al unísono, en el mes de diciembre se hizo el informe sobre la Respuesta a QDRS (CEMADOJA-4.1.1.10.02); previo de ello, para noviembre se entregó la comunicación de la Actualización Declaración Jurada de Bienes (CEMADOJA-4.1.1.10.03); allende, en dicho mes fue facilitada la agenda acerca de la Socialización sobre el Sistema 311 (CEMADOJA-4.1.1.10.05) tratando el tema de las Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencia del

Sistema antes mencionado. Con estas iniciativas lo que se pretende es optimizar la oferta institucional de la población en términos de calidad y eficiencia.

Con el propósito de mejorar la sostenibilidad económica 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 diciembre se presentó un Acta con la Conformación de los comités de compras hospitalarios (CEMADOJA-4.1.2.1.01); anterior a esto, para octubre se hizo el Registro de los hospitales en el portal transaccional (CEMADOJA-4.1.2.1.02); de la misma manera en los meses de octubre hasta diciembre respectivamente se realizaron informes sobre el Análisis del comportamiento de las objeciones médicas y administrativas (CEMADOJA-4.1.2.2.01) documento que muestra la cantidad de facturas auditadas y el total de expedientes trabajados correspondiente a los servicios de Imágenes médicas, tales como: Sonografía, Resonancia Magnética, Mamografía, Tomografía, Densitometría Ósea, Fluroscopía y Radiografía, así como del Laboratorio Clínico; al unísono, para el mes de octubre se creó el informe de la Ejecución de Planes de mejora para la disminución de las objeciones médicas, administrativas y el incremento de la facturación (CEMADOJA-4.1.2.2.03).

Por otro lado, mensualmente se llevó a cabo la Elaboración de los Estados Financieros y sus notas de referencia (CEMADOJA-4.1.2.3.01); adicional a ello, se efectuó en los meses de octubre, noviembre y diciembre un reporte del Análisis de Comportamiento de pago (CEMADOJA-4.1.2.3.02) puntualizando 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. Las solicitudes de aprobación de Libramiento son cargadas por el sistema antes mencionado bajo los requerimientos y normas instituidas por el mismo; añadiendo a esto, el reporte que se confeccionó en diciembre del Seguimiento a la ejecución presupuestaria (CEMADOJA-4.1.2.3.04); igualmente, todos los meses se entregó un reporte acerca de la Rendición oportuna de las cuentas de anticipos financieros para su regulación en el período (CEMADOJA-4.1.2.4.01); además, mensualmente se proporcionaron Reportes oportunos de facturación de ingresos por las diferentes fuentes de financiamiento (CEMADOJA-4.1.2.4.02) evidenciando que el efectivo se obtuvo de lo facturado por ventas de servicios en imágenes médicas, los cheques y transferencias producto de los pagos recibidos de las distintas ARS mediante el reporte de ingresos

por facturación ARS y lo percibido por VISANET Dominicana a través de Verifone con el uso de las tarjetas de crédito/debito.

Por otra parte, en el transcurso de octubre se hizo una minuta de la Mesa de trabajo con áreas involucradas para rendir y socializar informes sobre comportamiento de la facturación, glosa, desmonte y cuentas por cobrar (CEMADOJA-4.1.2.4.03) revelando un aumento en la facturación, fruto de la incorporación de nuevas ARS, a la vez, las glosas se han mantenido en cero por ciento, puesto que se ha continuado tomando en cuenta los requisitos por parte de las ARS; incluso, en el mes de diciembre se hizo la reprogramación del informe sobre el Cierre de operaciones del año fiscal de acuerdo con las normativas emitidas por la DIGECOG (CEMADOJA-4.1.2.4.04); antes de esto, para el mes de noviembre se realizó una minuta sobre la Implementación del Plan Intercomunicación Hospitalaria (CEMADOJA-4.1.3.2.01); así mismo, para octubre se materializó la Campaña de protección del Medio Ambiente (interna y externa) (CEMADOJA-4.1.3.3.01) como una forma de maximizar la conexión del Servicio Nacional de Salud (SNS) con los medios informativos y la población, conservando con ellos una comunicación ágil, fluida y de calidad que permita satisfacer con rapidez las peticiones y necesidades de información acerca del Centro y los servicios ofrecidos. Estas acciones contribuyen al despliegue del Plan de Responsabilidad Social Institucional del SNS.

En resumidas cuentas, durante el lapso de Octubre – Diciembre del año 2023 se cristalizaron 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 del Centro conforme a las directrices de los organismos competentes.





#### **ACUERDOS Y/O RECOMENDACIONES SEGÚN HALLAZGOS**

- Vigilar para que los medios de verificación utilizados estén en el formato estandarizado, de acuerdo a lo estipulado por el Servicio Nacional de Salud (SNS).



- Mantener el monitoreo frecuente para seguir cumpliendo con la entrega de las evidencias dentro de la fecha establecida en la matriz del POA 2023.

**RESPONSABLES**

<p>Elaborado por:</p>	<p><b>Licda. Katiana Indhira Pérez Gómez</b> Enc División de Planificación y Desarrollo</p>  
<p>Entregado a:</p>	<p><b>Dra. Glendis Ozuna Feliciano</b> Directora CEMADOJA</p>  
<p>Firma y sello de recibido:</p>	