



Memoria Institucional- 2020

Hospital Regional Universitario

Presidente Estrella Ureña

Contenido

Palabras del Director General	4
Resumen Ejecutivo	5
Informaciones generales del hospital.....	7
Marco Estratégico Institucional.....	10
Misión	10
Visión	10
Valores	10
Estructura Orgánica.....	11
Atributos de calidad.....	12
Resultados de la Gestión.....	13
Gestión Humana	14
Gestión Servicios Sociales.....	17
Gestión Financiera.....	19
Ingresos.....	24
Gestión Planificación y Desarrollo.....	34
Gestión de la Calidad.....	34
Gestión de Transparencia y Acceso a la Información.....	37
Gestión de servicios áreas medicas	41
Cartera de servicios	43
Gestión de los servicios generales y unidades de apoyo	45
Laboratorio Clínico y Banco de Sangre	45
Unidad Cuidados Intensivos Neonatal	46
Anexos.....	48

Principales Autoridades del Hospital

Dr. Miguel Antonio Ortega Ramos

Director General

Dr. Cayetano Collado

Director Maternidad

Dr. Sandy Moncion

Sub-Director Medico

Dr. Antonio Castro

Sub-Director Administrativo

Lic. Brunilda Hernández

Administradora

Lic. Diego Pichardo

Contador

Lic. Paul Sánchez

Compras y Contrataciones

Lic. Betty Ventura

Recursos Humanos

Lic. Bianell Lisbeth Vargas Torres

Planificación y Desarrollo

Dra. Lorena Rosalía Ventura

Calidad en la Gestión

Lic. Estephany Uceta Castillo

Responsable de Acceso a la Información

Palabras del Director General

Con gran satisfacción presentamos las memorias correspondientes a la gestión de noviembre 2019 a octubre del 2020, mediante un resumen en el que mostramos los resultados del Plan Estratégico 2016-2020 el cual enlaza con nuestro el Plan Operativo 2020.

Quisiera comenzar agradeciendo la oportunidad que me dio la vida, Dios y el presidente Luis Abinader, de servir a mi país a través de este instrumento, el Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña.

Prioridad de nuestra institución de salud es la humanización la cual debe convertirse en un compromiso de todos. Para nosotros como centro de tercer nivel de atención, el cuidado de los pacientes va más allá de la cura de su enfermedad, por esta razón trabajamos día a día por brindar una atención humana para el núcleo en el entorno de nuestros pacientes. Para lograr que los servicios, sean humanizados, desde la Dirección siempre ha sido nuestra prioridad cambiar los servicios de salud para que se convierta en una política institucional por esto forma parte de nuestro programa de capitaciones y asesorías.

En el centro de salud, es prioridad la seguridad del paciente, no podemos hablar de servicios humanizados si estos no garantizan la seguridad en todo momento tanto para el paciente como para su familia y el personal de salud.

Los logros de este año son la evidencia del esfuerzo institucional, del trabajo realizado por todos nuestros colaboradores, de los que debemos destacar su compromiso, apertura al conocimiento y empeño para marcar la diferencia. El talento de nuestros colaboradores constituye nuestro mejor recurso, para continuar en el mejoramiento de la calidad de la atención de la salud.

Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo y la humanización de los servicios, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos los colaboradores y el equipo directivo, sentirse parte de una organización que nos requiere y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema de salud necesita, son la esencia de la cultura de calidad.

De igual forma trabajamos en el mejoramiento continuo de los procesos, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia las necesidades del paciente y su satisfacción. Es necesario optimizar los recursos humanos y técnicos disponibles, en busca de una experiencia sanadora y humanizada.



Dr. Miguel A. Ortega
Director General

Resumen Ejecutivo

El siguiente resumen ejecutivo de la memoria institucional se circunscribe a lo referido por la unidad de Planificación y Desarrollo del Servicio Regional de Salud Norcentral (SRSN).

En el hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña trabajamos en base al plan estratégico 2016-2020 y el plan operativo 2020, ha desarrollado la metodología de trabajo apegada al plan operativo anual de la institución donde los esfuerzos van dirigidos a cumplir con las metas presidenciales para el sector salud, haciendo así su aporte correspondiente para el logro de los objetivos establecidos con la elaboración planes de mejora, así como otros proyectos destinados al fortalecimiento de la calidad de la atención de los servicios que ofrece, contribuyendo al desarrollo del sistema de salud de nuestra demarcación.

Dentro de los ámbitos fortalecidos desde noviembre 2019 se encuentra la mejora de la infraestructura y el equipamiento. Hemos aumentado los esfuerzos para contrarrestar la difícil situación por la que en te año de gestión se vio involucrada el país ante la pandemia Coronavirus COVID-19, proporcionando A nuestros pacientes la atención y el cuidado que necesario.

En el año el Hospital Presidente Estrella Ureña continuó trabajando con miras a lograr los objetivos del desarrollo sostenible, que consiste en acelerar la disminución de la mortalidad materna y neonatal y el avance hace el acceso a la salud reproductiva para todas las mujeres.

En términos de eficiencia y eficacia de la gestión el HPEU, con gran satisfacción y esfuerzos ha logrado la disminuir la mortalidad neonatal, exhibiendo una disminución importante en la mortalidad neonatal.

Además, hemos mejorado las diferentes áreas del hospital, a inicios de año se automatizó el laboratorio clínico y banco de sangre de nuestro hospital, pasamos de realizar pruebas manuales para adquirir un equipo automatizado de química y pruebas virales y la sistematización de los procesos con LABPLUS. Se ha mejorado en gran manera las condiciones de trabajo de los colaboradores, se ha reforzado la seguridad hospitalaria, entre otras cosas.

Hemos incrementado los servicios que brindamos y hemos incluido otros a nuestra cartera de servicios y lanzamos nuestra carta compromiso al ciudadano, que es otro más de los logros obtenidos.

Este informe de rendición de cuentas evidencia el trabajo arduo que contribuyo al cumplimiento de logros alcanzados y la obtención de nuevos reconocimientos de nuestro hospital.

Durante el 2020 las actividades realizadas, hicieron que el HPEU cumpliera con la Planificación operativa institucional, basándose en dos elementos principales, calidad y humanización en los

servicios. El HPEU ha llevado a cabo importantes acciones como capacitaciones y entrenamiento a todo el personal en áreas técnicas.

En vista de llevar un enfoque hacia la calidad y la humanización en la que se encuentra comprometida la dirección general de este hospital y todo el equipo de trabajo de las diferentes áreas.

Informaciones generales del hospital

El Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña (HRUPEU), fue inaugurado en el gobierno del presidente Rafael Leónidas Trujillo el 15 de diciembre del año 1948.

El HPEU está ubicado en la Ave. Imbert no. 50, frente al Estadio Cibao y en la parte posterior, frente al Palacio de Justicia, en el sector de Gurabito de la ciudad de Santiago de los caballeros, perteneciendo al servicio regional de salud norcentral. (SRSNORCII)



Durante los primeros años este centro funcionó como una entidad de salud pública y prevención local. Luego, pasó al Instituto Dominicano de Seguro Social IDSS, entidad encargada del bienestar de los trabajadores, y luego pasando a ser parte de la Red Única de Servicios de Salud en el año 2017

El área de influencia geográfica es principalmente, Santiago de los Caballeros, en la zona del centro de la ciudad. El hospital es gestionado a través de la Dirección General del Hospital, Subdirección Médica, Subdirección Administrativa, Administración, Gestión Humana y Servicios Complementarios.

Somos un hospital comprometido con el trabajo de esta comunidad, al garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de la población, con los estándares más altos de calidad fundamentados en la humanización de los servicios con profesionalidad, eficiencia y eficacia, de igual manera. Es un hospital de atención especializada en el área materna y neonatal de referencia nacional, que tiene como objetivo principal garantizar una atención de calidad a sus usuarios.

Hospital Presidente Estrella Ureña es una institución que presta servicios de salud a usuarios tanto asegurados como sin recursos económicos, dando prioridad a la vida humana antes que el valor monetario de los servicios, sin importar la nacionalidad o estatus social de quienes se presentan a esta institución en busca de salud.

Forma parte del nivel operativo del Servicio Nacional de Salud perteneciendo al Servicio Regional de Salud Norcentral, Gerencia Santiago Norte.

Nombre: Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña.

Siglas: H.R.U.P.E.U

Dirección: Av. Imbert #50, No. 50 Gurabito, Santiago

Teléfono: 809-295-11-97

RNC: 430071153

Naturaleza: Centro Alta Complejidad de Atención en Salud Materna-Neonatal y General.

Tipo de Gestión: El hospital es gestionado a través del Comité de Gestión Hospitalaria, la cual es el nivel operativo, conformado por las Subdirecciones: Médica y Servicios Complementarios, Planificación y Desarrollo, Calidad en la Gestión, Financiera y Administrativa, Gestión de Recursos Humanos y Servicios Generales de Apoyo, cada una integrada por sus correspondientes niveles gerenciales.

Base Legal: Constitución de la Republica Dominicana 2015, Ley General de Salud (42-01), Ley 87-01 que crea el Sistema de Seguridad Social y Ley 123-15 de Separación de Funciones, Reglamento de los Centros Especializados de Salud de las Redes Públicas, Ley 41-08 de Función Pública, Política Nacional de Calidad en Salud, Nuevo Modelo de Atención en Salud y cada una de las leyes que regulan los procesos administrativos y financieros.

Legalmente se fundamenta en las siguientes Leyes y normativas.

- La Constitución Dominicana, en su artículo 61 donde se consigna el derecho a la salud.
- Ley 42-01. Ley General de Salud.
- Ley 87-01. Ley Seguridad Social.
- Decreto 635-03 Reglamento de Rectoría y Separación de Funciones, del año 2003, en su artículo 9 “La función de Provisión de servicios de salud se encarga de la organización y el funcionamiento de las productores de servicios de salud, sean públicos, privados con o sin fines de lucro, o mixtos, comprendiendo la entrega de servicios de diferentes niveles de complejidad, dirigidos a las personas y sus entornos familiares y comunitarios, de forma individual o colectiva, sean estos de promoción de la salud, de prevención de las enfermedades, de diagnóstico y de recuperación de la salud (atención sobre la enfermedad), como de rehabilitación de las capacidades afectadas por la enfermedad o por los desequilibrios ambientales.”

Decreto No.1522-04. Creación y desarrollo de las redes de servicios de salud, del 30 de noviembre de 2004, que instruye a la Secretaría de Estado de Salud Pública para que inicie el

proceso gradual de creación y desarrollo de las redes de servicios de salud, como expresiones autónomas y descentralizadas.

- Decreto No. 434-07 Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas (CEAS), del 18 de agosto de 2007, que establece el reglamento general de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas el cual tiene como objetivo establecer los principios, políticas y normas administrativas de carácter general, por las cuales se regirá la organización y funcionamiento de los CEAS, desde su accionar desconcentrado hasta su descentralización.
- Ley de Carrera Sanitaria 395-14, del 28 de agosto 2014, que establece las normas reguladoras de las relaciones laborales entre los servidores públicos pertenecientes a la Carrera Sanitaria y el Estado.
- Ley 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS), del 16 de julio 2015, artículo 2. Ámbito de aplicación. “El ámbito de aplicación de esta ley abarca todos los servicios públicos de atención a la salud. Artículo 4, “Las expresiones territoriales del Servicio Nacional de Salud (SNS) son los Servicios Regionales de Salud (SRS), los cuales son entidades públicas desconcentradas del Servicio Nacional de Salud”

Marco Estratégico Institucional

Misión

- Somos un hospital regional universitario de tercer nivel, donde nuestros usuarios, reciben atención integral especializada, de la mano de la profesionalidad, dedicación, docencia e investigación.

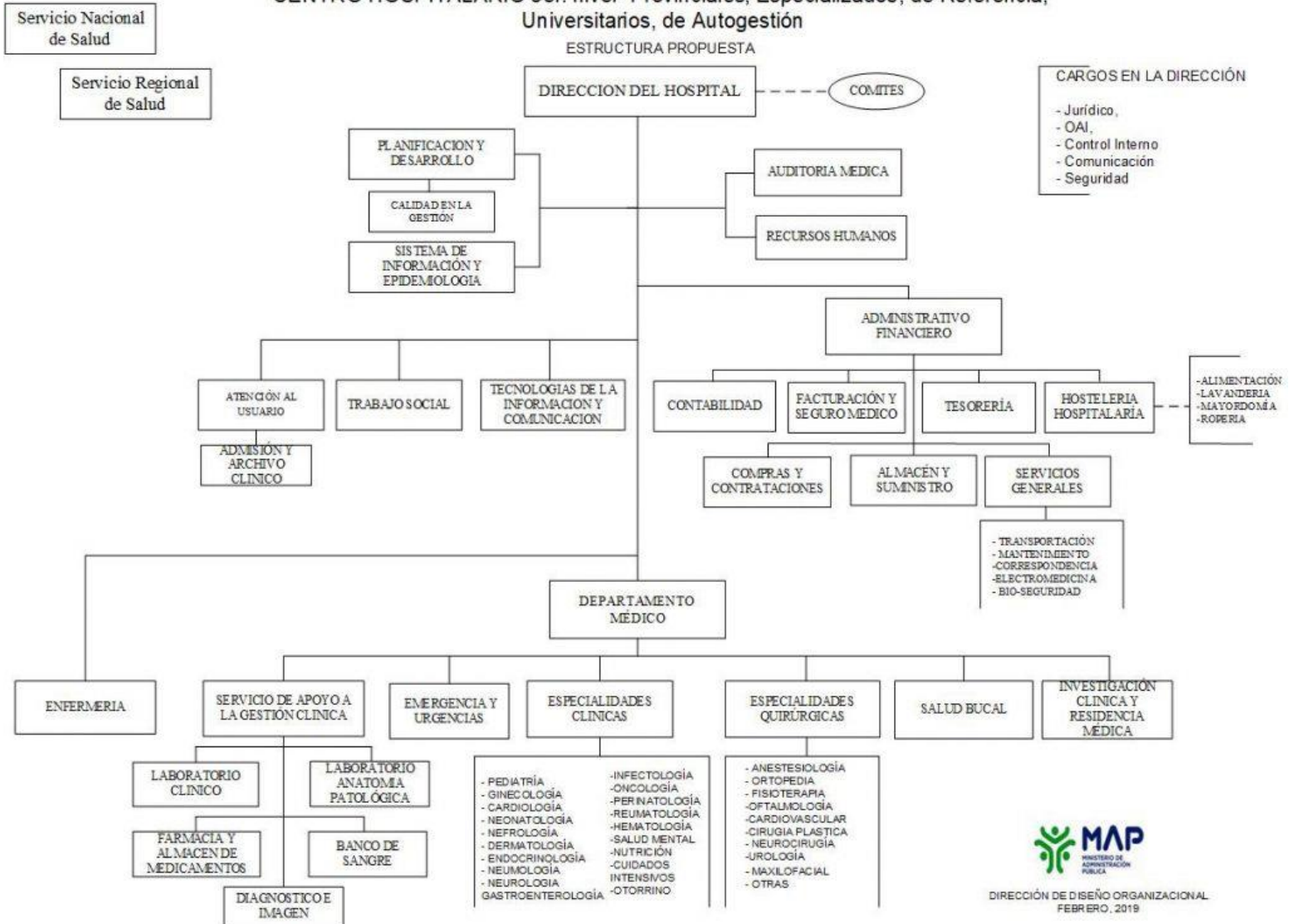
Visión

- Ser un hospital universitario que sirva de modelo local e internacional, donde se presten servicios integrales especializados con los más altos estándares de calidad en el sector público, de una manera eficaz y oportuna.

Valores

- Vocación de servicio.
- Integridad.
- Competitividad.
- Humanización.
- Liderazgo.
- Responsabilidad.
- Ética.

**CENTRO HOSPITALARIO 3er. nivel- Provinciales, Especializados, de Referencia,
Universitarios, de Autogestión**



Estructura Orgánica

Atributos de calidad

Amabilidad

Entregar atenciones centradas en los usuarios, brindando un trato digno, personalizado y empático con sus necesidades que incluye acompañamiento asistencial y educativo, siendo la calidez en el trato nuestro norte.



Profesionalidad

Ejercer atenciones de manera profesional, ayudando a otras personas en cuanto solicite sus servicios, con capacidad, así como con una gran eficacia y gran responsabilidad civil para con los

otros ciudadanos.

Resultados de la Gestión

Gestión Humana

Con el objetivo de proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigente, en materia de competencias, el departamento de recursos humanos del Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña ha desarrollado una serie de actividades en los diferentes subsistemas que componen dicho departamento, gestionando que los colaboradores contratados en la institución apoyen al logro de los objetivos y procurando que cada uno desarrolle su trabajo para el logro eficiente de la misión institucional.

El departamento de recursos humanos es el responsable de coordinar la evaluación, selección, supervisión control y administración general de los recursos humanos a través de generar estrategias de gestión de talentos humanos, sistemas equitativos de compensación, beneficios, promoción, valoración del colaborador, capacitación y educación continua.

Con la finalidad de cumplir con las responsabilidades y objetivos del departamento hemos venido implementando una serie de cambios que nos han permitido mejorar de forma significativa los procesos de reclutamiento, la evaluación del personal existente y los factores que pueden afectar su rendimiento, el clima laboral en cada área del hospital, la gestión de los tramites jurídico administrativo que corresponden al personal, el estudio de las condiciones de trabajo y prevención de los riesgos laborales.

Durante este año el Hospital Presidente Estrella Ureña mantuvo un total de 1,135 colaboradores, de los cuales 401 son administrativos, 387 enfermeras y 347 médicos.

En vista de la situación sanitaria por la que nos enfrentamos nos vimos en la necesidad de implementar capacitaciones de manera virtual con la colaboración de INFOTEP, y de esta manera dar fiel cumplimiento al cronograma de capacitaciones, entre ellas se pueden mencionar:

- Manejo de video conferencia
- Marketing digital
- Excel básico
- Excel intermedio
- Excel avanzado
- Ortografía y Redacción
- Supervisión Efectiva

Se dio continuidad a la evaluación de desempeño proyecto que tiene dos años en la institución en busca de la mejora continua.

En materia de beneficios no monetario a los colaboradores, el departamento de recursos humanos junto a la dirección del hospital implementó la política de Día libre por motivo de cumpleaños, entro en vigencia en septiembre 2019.

En el transcurso del año se enfatizó el uso de uniformes de cada colaborador, entre ellos se uniformó al personal de limpieza y seguridad hospitalaria y la carnetización de todo el personal con el cambio de la identidad institución y de la nueva misión, visión y valores.

Como logros se pueden citar:

- Celebración del Día de enfermería.
- Convenios con centros educativos
- Cultura de servicios
- Restructuración del archivo de expedientes del personal.
- Para garantizar la elección acertada del personal de nuevo ingreso, hemos estado implementando un manual de entrevista actualizado que nos permite evaluar al candidato y poder determinar si en realidad cumple con las condiciones para ocupar el puesto.
- Con el fin de identificar los empleados de la institución e incrementar la seguridad, se uniformó y carnetizó el personal.
- Durante este año se ha evaluado una cantidad aproximada de 200 personas, de los cuales han sido seleccionados un 55%.
- Se ha trabajado con los cambios de designación del personal que durante años ejercieron funciones no correspondientes a su nombramiento.
- Trabajamos el proceso de unificación del personal que estuvo laborando en dos instituciones públicas a la vez, los cuales tuvieron la oportunidad de elegir la más factible.
- Se ha formalizado el convenio para la realización de pasantías técnicas con los politécnicos e instituciones educativas.

Gestión Servicios Sociales

Gestión Servicios sociales



Desde trabajo social, atendemos las necesidades que solicitan nuestros usuarios proporcionándoles atenciones de primera mano, rapidez en los servicios y todo lo que esté a nuestro alcance, les damos un servicio personalizado y seguimientos a sus situaciones cuando se hace necesario, visitándoles a sus hogares y llamándolos a sus teléfonos para asistirle, tratamos de que se sientan en confianza brindándoles un trato cercano y en confianza y les gestionamos sus servicios, si no los tenemos los referimos a un centro que le puedan atender y les seguimos monitoreando.

Entregamos los niños a familiares, cuando la madre queda interna, llenando una ficha donde

está plasmada la firma y huellas de la madre y un testigo con copias de los documentos de ambos.

En ocasiones nos han dejados niños y niñas abandonados en Neonatal donde se le permite la visita de su familia inmediata y luego de ese bebe no tener visitas en varios días nuestro Departamento de Trabajo Social hace un reporte al Consejo Nacional de la Niñez (CONANI), y después de tener todo el expediente listo y él bebe con todas sus analíticas y vacunas al día se entrega dicho expediente a esa Institución, los cuales se mantienen informado de todo a través de nuestro Departamento, cabe destacar que nosotros investigamos todo sobre los familiares y buscamos en la dirección que tenemos muchas veces sin lograr encontrar dicha familia, en su mayoría los niños abandonados son de nacionalidad extranjera.

Realizamos charlas en la sala de espera en las consultas, en este momento nuestras charlas son relacionada a los derechos y deberes de los usuarios, el uso de buzón y sugerencias y en estos tiempos sobre COVID 19 y sobre Dengue enfermedad transmitida por el mosquito Aedes aegypti.

Realizamos encuestas a los usuarios de satisfacción para medir el nivel de cumplimiento de nuestros atributos de calidad y valorar nuestra atención y acciones de mejoras.

En el Departamento de Trabajo Social estamos siempre prestos al servicio de nuestros usuarios y a resolver todas las situaciones de los mismos sin distinción de persona, todos los seres humanos son escuchados, atendidos y en la medida de lo posible se le resuelve su situación.

Gestión Financiera

La gestión financiera ha mantenido estándares para cumplir con el objetivo estratégico y lograr la sustentabilidad financiera, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, se han establecido procesos para asegurar que los servicios prestados por el hospital se enmarquen dentro de las normativas.

Toda la información financiera esta presentada en Pesos Dominicanos (RD\$), moneda local y funcional de la entidad; la base de medición de los Estados Financieros ha sido preparada sobre la base de costos históricos, tomando como consideración las principales políticas contables aplicadas constantemente sobre cada periodo presentado.

Los documentos presentados y analizados se corresponden a los estados financieros, reportes de nómina, ingresos y egresos, así como la deuda, dichos documentos e informes han sido entregados y evaluados por los organismos rectores correspondientes, tanto el Servicio Nacional de Salud en su unidad de Fiscalización y Control, así como también al Servicio Regional de Salud Norcentral.

Para asegurar un adecuado retorno de la inversión que supone la prestación de servicios el hospital cuenta con un total de 10 aseguradoras:

1. ARS SENASA
2. ARS META SALUD
3. ARS MONUMENTAL
4. ARS FUTURO
5. ARS SIGMA
6. ARS SALUD SEGURA
7. ARS SEMMA
8. ARS RENACER
9. ARS ARL
10. ARS CMD

En adición a esto se han establecido acuerdos con otras instituciones, dentro de las cuales se encuentra Cooperativa Medica, Cooperativa Puñal, entre otros. También se reciben ingresos por ventas de otros servicios como el alquiler de la cafetería y donación de artículos de limpieza por parte de la maquina dispensadora de alimentos.

Relación gestión 2020

Resumen Cuentas por Pagar

Las obligaciones contraídas con suplidores por parte del Hospital según estado financiero presentado a la nueva dirección eran de un poco mas de Veintiocho millones ochocientos veintitrés mil ciento veinte con 84/100 (RD\$28,823,120.84). La gran parte de estos compromisos mostrando una morosidad en los pagos de más de sesenta (60) días. **(Estado Financiero al 31 de diciembre 2018)**

Para lograr un despacho acertado de los insumos requeridos por las diferentes áreas del Hospital, la nueva dirección administrativa asumió parte de estos compromisos a la vez que realizo acuerdos de crédito con otras empresas con el fin de satisfacer la ya en aumento demanda de medicamentos e insumos por parte los usuarios.

Para esto, se mejoro el sistema de compras, ya que antes se realizaban compras y/o pagos sin agotar los debidos procesos, sin la documentación en los expedientes de forma correcta y adecuada, esto llevo a una restructuración de los departamentos involucrados en estos procesos (Compras y Contabilidad) para que cada documento requerido por la Ley de Compras y Contrataciones No.340-06 este incluido en el expediente de cada suplidor.

Bajo esta premisa, se empezó a reorganizar las compras, orientándose a las áreas de mayor consumo, es por tal motivo, que las mismas hacen mayor énfasis en la adquisición de medicamentos y material quirúrgico, de los cuales siempre se notaba una imperante necesidad en las áreas afectadas, de igual forma, se amplió la cartera de servicios por parte del laboratorio, lo que denoto en compras por una mayor cantidad de reactivos. **(Informe de Laboratorio y Estadística)**

Durante todo el 2019, las compras y/o pagos a suplidores fueron adecuados a lo antes mencionado, suplir las necesidades de medicamentos y de laboratorio, así como también los problemas presentados por las áreas del Hospital, mismo que en muchas de ellas fue equipado de nuevos equipos, más y mejores instrumentos de trabajo, equipos de cómputos e insumos de materiales y suministros para las correcciones presentadas por el departamento de mantenimiento. Durante este mismo año el Servicio Nacional de Salud solicito a los Centros de Salud bajo su dependencia la remisión de documentos de deuda a suplidores, con la finalidad de disminuir pasivos, cabe resaltar que los documentos remitidos fueron en su mayoría, obligaciones contraídas antes de que la nueva gestión asumiera cargo, esto para poder disminuir estas deudas a suplidores con los que el Hospital aun mantiene relación y así no tener que verse en la necesidad de aumentar la cantidad de suplidores con los que mantiene crédito.

Para el inicio de esta año 2020 las cuentas por pagar a los suplidores mantenían la misma inclinación que la mencionada anteriormente, mejores y mayores compras para adquirir medicamentos e insumos, siempre respetando lo presupuestado dentro del Plan Operativo Anual 2020 y cumpliendo con lo requerido para agotar dichos procesos en cada uno de los expedientes.

Es de vital importancia recalcar que a partir de marzo, con la pandemia mundial COVID-19, muchos de los suplidores, debido a las disposiciones del Poder Ejecutivo, iban a disminuir sus operaciones, por lo que, el Hospital se vio en la obligación de comprar en mayor cantidad los insumos necesarios.

De igual forma, con relación a los suplidores que distribuyen medicamentos y material quirúrgicos, los mismos entraron en proceso de despacho bajo compras al contado, teniendo en cuenta que muchos de los materiales quirúrgicos mantuvieron un aumento significativo con relación al precio a principio de año.

Debido a la pandemia, la facturación, la principal fuente de ingresos que mantiene el Hospital hasta la fecha ha ido disminuyendo, lo que, por lógica, afecta el poder asumir cada una de las obligaciones contraídas con los suplidores, aun así, el manejo adecuado por parte de las autoridades, ha logrado mantener un balance entre los ingresos y los egresos que se efectúan mes tras mes, distribuyendo de manera consciente y equitativa los ingresos entre las compras al contado y la disminución de los pasivos.

Al tener en cuenta que existen pasivos condonados, es decir, que no pueden ser pagados debido a que la gran mayoría de estos suplidores no cuentan con la documentación establecida por la Ley No.340-06 de Compras y Contrataciones o que alguno de los mismos ya ha concluido sus operaciones, las cuentas por cobrar, al finalizar este informe, ascienden a un monto real para pago de Veintiocho millones ochocientos noventa y un mil noventa y siete con 98/100 (RD\$28,891,097.98). Este monto excluye el total de condonados, los mismos, que fueron contraídos antes de que asumiera la nueva gestión.

Si tenemos lo antes mencionado en consideración, y se realiza un comparativo del mismo al inicio de la nueva gestión, se puede inferir que las cuentas por pagar no mantuvieron un aumento significativo, aun teniendo en cuenta que se aumentaron todos los servicios ofrecidos por el Hospital, esto, realza la labor de una función y manejo adecuado de los ingresos recibidos y el apego integro a la planificación realizada.

Ingresos

El Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña cuenta con tres (3) cuentas para depósitos y pagos.

La cuenta no.120-600007-1 bajo el nombre de Instituto Dominicano de Seguros Sociales, es en esta cuenta donde se realiza la transferencia de los ingresos por Venta de Servicio a las aseguradoras con las que el Hospital Mantiene contrato; también, esta es la cuenta de mayor movimiento ya que de la misma es que se realizan la gran mayoría de pagos y/o compras a suplidores.

La cuenta no.120-300118-2 con el nombre de Instituto Dominicano de Seguros Sociales, esta cuenta antes denominada “Cuota de Recuperación”, es donde se depositaban (se cambio el destino de estos depósitos para el posterior cierre de la misma) los ingresos provenientes de los servicios Odontológicos, el alquiler de la cafetería y otros pagos por parte de ARS, como SeNaSa Contributivo, etc.

La cuenta no.960-145758-3 bajo el nombre de Hospital Presidente Estrella Ureña, esta cuenta aperturada a principios del 2019 para que el Hospital recibiera el ingreso por el Fondo Reponible (Anticipo Financiero) mismo que empezó a ser recibido a partir de Marzo 2020. En esta cuenta solo se refleja el ingreso y egresos para este fondo.

Los ingresos presentados son provenientes de las transferencias realizadas por las ARS así como también por el Fondo Reponible, cada mes presentado esta Conciliado y fiscalizado por el departamento de Contabilidad del Servicio Regional de Salud Norcentral al igual que por el departamento de Fiscalización y Control del Servicio Nacional de Salud.

Noviembre

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$5, 000,000.00
Otros Ingresos ARS	RD\$757,703.85
Transferencia Capital para Gasoil	RD\$198,122.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$0.00

Ingresos por servicios Odontológicos RD\$67,200.00

Total de ingresos Noviembre 2019 **RD\$6, 023,025.85**

Diciembre

Ingresos por Venta de Servicio RD\$5, 175,409.80

Transferencia Capital para Regalía RD\$1, 011,985.73

Otros Ingresos ARS RD\$649,827.95

Alquiler cafetería RD\$15,500.00

Ingresos por Odontología (SNS) RD\$50,000.00

Ingresos por servicios Odontológicos RD\$74,460.00

Total de ingresos Diciembre 2019 **RD\$6, 977,183.48**

Total de Ingresos Enero – Diciembre 2019 **RD\$58, 946,527.83**

Reporte de Facturación Enero – Julio 2020

Reporte de Facturación							
Mes	ARS						
	Salud Segura	Senasa Contributivo	Senasa Subsidiado	Futuro*	Monumental	Meta Salud	Simag
Enero		1,046,655.74	5,264,006.04				
Febrero		684,668.25	4,367,990.10	151,303.76	449,026.83		
Marzo		291,860.33	3,973,671.92				
Abril		950,565.05	3,667,953.48				
Mayo		1,226,697.58	3,973,671.92			159,879.90	
Junio		-	3,381,241.61	280,467.95	78,681.25		409,435.61

Julio		-	-				
Total	-	4,200,446.95	24,628,535.07	431,771.71	527,708.08	159,879.90	409,435.61

Fuente: Reporte Facturación Enero – Julio 2020

Ingresos durante el 2020

Enero

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$0.00
Otros Ingresos ARS	RD\$622,995.89
Alquiler cafetería	RD\$15,500.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$50,000.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$9,350.00</u>
Total de ingresos Diciembre 2020	RD\$697,845.89

Febrero

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$5, 157,808.51
Otros Ingresos ARS	RD\$587,283.34
Alquiler cafetería	RD\$0.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$50,000.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$35,580.00</u>
Total de ingresos Febrero 2020	RD\$5, 830,671.85

Marzo

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$4, 367,990.10
Fondo Reponible	RD\$3, 700,000.00
Alquiler cafetería	RD\$15,500.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$50,000.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$16,220.00</u>
Total de ingresos Marzo 2020	RD\$8, 149,710.10

Abril

Fondo Reponible	RD\$3, 699,992.34
Otros Ingresos ARS	RD\$622,995.89
Alquiler cafetería	RD\$15,500.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$0.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$0.00</u>
Total de ingresos Abril 2020	RD\$4, 338,488.23

Mayo

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$4, 867,953.48
Otros Ingresos ARS	RD\$291,860.33
Fondo Reponible	RD\$3, 699,998.11

Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$50,000.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$0.00</u>
Total de ingresos Mayo 2020	RD\$8, 909,811.92

Junio

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$3, 574,136.52
Otros Ingresos ARS	RD\$1, 081,624.41
Alquiler cafetería	RD\$15,500.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$0.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$0.00</u>
Total de ingresos Junio 2020	RD\$4, 671,260.93

Julio

Ingresos por Venta de Servicio	RD\$6, 223,123.52
Otros Ingresos ARS	RD\$139,898.98
Fondo Reponible	RD\$7, 398,724.11
Otros ingresos	RD\$112,750.00
Ingresos por Odontología (SNS)	RD\$50,000.00
Ingresos por servicios Odontológicos	<u>RD\$600.00</u>
Total de ingresos Julio 2020	RD\$13, 925,096.61

Total ingresos Enero – Julio 2020	RD\$46, 522,885.53
--	---------------------------

Activos Fijos

El **Hospital Presidente Estrella Ureña (HPEU)**, recibió en el 2019, la donación de equipos y materiales médicos de parte de la **Organización Project Cure**. Entre los equipos donados se recibieron: Camas para hospitalización, camillas ginecológicas, taburetes médicos, carro de paro, nebulizadores, sillas de ruedas, mesas de mayo, andadores, pulsioxímetros, zafacones de metal, sillas de visita, un monitor de signos vitales, entre otros.



El Director Del Servicio Nacional de Salud, Dr. Mario Lama , hizo entrega, el día de hoy de un Ecocardiógrafo para la institución, recibido por el Director del Hospital, Dr. Miguel Ortega.



Equipamiento Recibido:

En el primer semestre del 2020, el **Hospital Presidente Estrella Ureña (HPEU)**, recibió del **Servicio Nacional de Salud (SNS)**, los siguientes equipos médicos, en orden cronológico:

- El 04 de marzo, recibimos un Monitor, C.P.U. y Scanner, para ser utilizados en la unidad del programa de VIH, en el **área de Laboratorio**.
- El 23 de marzo, recibimos una dotación de ochenta (80) zafacones plásticos con tapa y pedal, cinco (5) carros de transporte para desechos biológicos y cinco (5) letreros de pisos mojados.
- El 22 de abril, recibimos un Equipo de Rayos X digital móvil, el cual fue entregado al **departamento de Rayos X**, para optimizar los servicios en esa área.
- El 26 de mayo, recibimos una Impresora de placa, la cual fue asignada al **departamento de Rayos X**.

- El 26 de junio, recibimos varios equipos médicos, cuatro (4) camillas ginecológicas asignadas al **área de Ginecología**, las cuales fueron ubicadas en los consultorios de planificación familiar, adolescente, **emergencia de maternidad**, y dos (2) ventiladores que fueron entregados al área de **UCI Polivalente**.
- También recibimos dos (2) incubadoras, tres (3) lámparas de fototerapia, diez (10) oxihood y una (1) autoclave de mesa, los cuales fueron asignados a la **Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología**.
- El 01 de julio, recibimos del **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social** +un Rayos X digital móvil con accesorios, y dos delantales de plomo, para ser utilizados en el **departamento de Rayos X**.

La adquisición de estos nuevos equipos de alta tecnología ha contribuido en la mejora de los servicios y la calidad de las consultas y procesos médicos ofrecidos en nuestro centro de salud.

El 17 de julio, a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, bajo el Proyecto de Fortalecimiento de la Gestión por Resultados del Sector Salud (PFGRSS), recibimos para el área de UCI Neonatal, un resucitador manual con pieza en T, con 25 circuitos, 25 líneas y 25 mascarillas descartables, una Balanza Digital Neonatal con Tallímetro, y un Set de Laringoscopia de pala recta del 00,0 y 1, con batería adicional, bombilla led de repuesto y estuche.

Según acto de acuerdo entre el Ministerio de Salud Pública y el Hospital Presidente Estrella Ureña, el 23 de julio, recibimos cinco (5) Ventiladores No Invasivos o CPAP, en calidad de préstamo mientras dure la pandemia Covid-19.

A finales del mes julio, en nombre del Ministerio de Salud Pública, recibimos diversos equipos e insumos médicos en calidad de donación, para ser utilizados en respuesta a la pandemia Covid-19, entre estos: Un Ecógrafo, un Monitor de Signos Vitales, una máquina de Succión, una neverita portátil para muestras, entre otros.

Asimismo, vía el Servicio Nacional de Salud (SNS), recibimos la importante asignación de seis Ventiladores y diez Monitores de Signos Vitales, para utilizarlos en la habilitación del área nueva de Covid 19.

Además con el mismo fin, el Hospital Presidente Estrella Ureña, realizó la contratación de diecisiete (17) Bombas de Infusión, marca Baxter, Colleague de 3 Canales, las cuales fueron distribuidas en las Unidades de Cuidados Intensivos del área Covid y Ginecología.

Durante el período agosto-noviembre de 2020, el **Hospital Presidente Estrella Ureña (HPEU)**, recibió del **Servicio Nacional de Salud (SNS)**, en calidad de dotación, los siguientes equipos médicos, en orden cronológico:

- ✓ El 11 de agosto, recibimos Diez (10) camillas tipo diván.
- ✓ El 30 de octubre, recibimos un Eco cardiógrafo, marca SONOSCAPE, Modelo S22, con siete transductores, una impresora térmica, marca Sony, una impresora HP Laserjet, y UPS de doble conversión de 1.8KVA., el mismo fue recibido por el Director Dr. Miguel Ortega, y entregado al área de imágenes.
- ✓ El 18 de noviembre, recibimos dos Ventiladores, marca Hamilton Medical, modelo C3, con UPS marca Forza, Carro de transporte, manguera de oxígeno, manuales de usuario, baterías, celdas de O2, y brazo de soporte para circuitos, para el área de UCI neonatal.

Bajo el Proyecto de Fortalecimiento de la Gestión por Resultados del Sector Salud (PFGRSS), vía el **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**, recibimos para el área de UCI Neonatal:

- ✓ Un (1) equipo Oxímetro, marca Masimo, modelo Rad-97.
- ✓ Tres (3) Monitores de signos vitales de 5 parámetros, con accesorios.
- ✓ Una (1) Incubadora de transporte con accesorios.
- ✓ Cinco (5) Resucitadores manuales con accesorios.
- ✓ Tres (3) Mezcladores de aire-oxígeno, con accesorios.
- ✓ Un (1) Aspirador de secreciones portátil neonatal.

Asimismo, en septiembre de 2020, con el fin de contribuir con el proyecto país para la reducción de la Morbi-Mortalidad Neonatal y como parte del programa salvando a los recién nacidos implementado en nuestro centro hospitalario, recibimos en calidad de donación, de parte de la organización **Project HOPE ONG INT.**, un equipo Ultrasonido-portátil, Logiq V2, marca General Electric, con accesorios, y dos (2) Dispositivos Respiratorios CAP PUMANI.

Gestión Planificación y Desarrollo

Partiendo de las líneas estratégicas del Servicio Nacional de Salud, del plan del Servicio Regional de Salud Metropolitano y la Gerencia de Área DNE, iniciamos las actividades a desarrollar durante todo el año. En el POA 2019 no solo se ejecutaron actividades propuestas por el Servicio Nacional de Salud y la Regional Norcentral sino también otras actividades que según el análisis realizado por la institución para la elaboración del plan resultaban necesarias para el proceso que vive la institución.

En enero 2020 se realizó un monitoreo por parte del departamento de Monitoreo y Evaluación del Servicio Nacional de Salud, para ver los niveles de cumplimientos a las metas que fueron establecidas. En esta actividad participaron todos los mandos medios: director, subdirectores, gerentes, encargados y coordinadores, cuyo resultado fue de 80% de cumplimiento, siendo esta la primera evaluación para el hospital y recibiendo una puntuación entre el rango de A.

Gestión de la Calidad

Durante este año, recibimos también una capacitación por parte del SNS, sobre la calidad, y en la misma quedo constituido y juramentado el comité de calidad de nuestra institución por las autoridades del SNS y el viceministerio de garantía de la calidad.

También entramos en el programa de calidad PROHOSPITAL, el cual estaría conformado por los 32 hospitales priorizados por el SNS, para ser dotados de equipamiento, personal y reparación estructural de dichos centros.

Trabajamos en conjunto con los demás 31 hospitales en el proceso de elaboración de la carta compromiso al ciudadano, esto de la mano del Departamento de calidad del SNS y el MAP.

Para la elaboración de este documento se realizaron una serie de trabajos que mencionaremos a continuación:

- Elaboración del mapa de procesos.
- Elaboración de la relación de los servicios que ofrecemos en nuestro centro.
- Trabajamos en la estrategia para establecer cuál es el compromiso de calidad que tiene nuestro centro asistencial con los ciudadanos/clientes; esto evaluando cuales serían los atributos de calidad para los servicios que se prestan.
- Se realizaron encuestas con las que se determinó cuáles eran las áreas que se iban a comprometer, partiendo de los resultados de las mismas.

Las áreas que eran objeto de evaluación fueron:

- Emergencias
- Hospitalización

- Imágenes
- Laboratorio
- Consulta externa

Estas 4 áreas fueron evaluadas por usuarios a través de encuestas digitales hechas por un personal de atención al usuario. El proceso de estas mediciones se realizó desde el departamento de calidad del SNS, quienes sacaron una muestra significativa de los usuarios que asisten mensualmente a nuestro centro en estas áreas y con esto pautamos las metas diarias de encuestas a realizar.

En dichas encuestas se buscaba establecer el nivel de satisfacción de los usuarios, midiendo los siguientes atributos de calidad:

- Tiempo de respuesta
- Amabilidad
- Profesionalidad

Los resultados de esta encuesta fueron satisfactorios para nuestro hospital, con los cuales nos damos cuenta de que nuestros usuarios se sienten bien atendidos en el hospital Presidente Estrella Ureña. Una vez realizada la encuesta, el MAP y el SNS establecieron que las áreas a comprometer, del hospital Presidente Estrella Ureña son:

- Emergencia – Amabilidad
- Hospitalización – Amabilidad
- Laboratorio – Profesionalidad

Este compromiso quedó plasmado en nuestra carta compromiso al ciudadano, la cual nos fue entregada el pasado miércoles 11 de diciembre de 2019 en la ciudad de Santo Domingo.

Tomando en cuenta los 71 aniversarios de la fundación del Hospital Presidente Estrella Ureña. Desde el departamento de Calidad en la Gestión preparamos una jornada científica, acompañados del departamento de Relaciones Públicas y el departamento de Planificación y Desarrollo y con esto dimos cierre al año 2019 y damos inicio a los trabajos que realizaremos en el año 2020 para continuar realizando mejoras y seguir montados en tren de la calidad.

En el año 2020 se dio inicio con la socialización de nuestra carta compromiso al ciudadano, la que se puso en disposición de autoridades municipales para dar a conocer el compromiso que tenemos con la población de brindar un servicio de calidad en las áreas comprometidas de nuestro centro, en ese mismo orden, socializamos con los distintos departamentos de nuestro hospital, para que asumieran el compromiso junto a las áreas.

En el mes de enero, realizamos una actividad, donde invitamos a las autoridades, los jefes de departamentos y pacientes para socializar de manera formal nuestro compromiso de calidad.

Durante el mes de febrero, asistimos a una actividad realizada por el SNS y el MAP, para habilitar en SISMAP Salud, que no es más que un Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, orientado para medir el grado de desarrollo de la gestión hospitalaria, en términos de calidad, resultado de la prestación de los servicios y de los procesos relacionados con la administración institucional y la rendición de cuentas, a través de una serie de indicadores básicos.

Para el mes de marzo teníamos el compromiso de comenzar a trabajar con el SISMAP Salud, para dar inicio al monitoreo que sería llevado a cabo por el MAP y el SNS, esto al igual que otros procesos se vieron aplazados por la situación sanitaria por la que afronta el país y el mundo a partir del mes de marzo 2020, con la propagación del virus COVID-19, que fue declarado por la OMS, como una pandemia, situación con la que estamos batallando hasta la actualidad.

Actividades de Calidad en la Gestión

- Preparación de los protocolos de apertura ante pandemia Sars-Covid 2.
- Entrega de volantes informativos referente al comportamiento del COVID-19.
- Distribución de kit con alcohol en gel y solución para higienizar los lentes de protección, ambas cosas etiquetadas con el nombre de nuestra institución y el área a la que iba a ser destinada.
- Colocación en el piso de las cintas de distanciamiento para poder cumplir con las normas de distanciamiento social en el área de atención al usuario.
- Entrega de máscaras faciales a todo el personal de seguridad.
- Trabajamos como de costumbre en la eliminación de afiches colocados por todo el centro, que no cumplan con los esquemas permitidos en la institución.

Como de costumbre supervisamos el cumplimiento del programa **SEGUIMOS CONTIGO MUJER**, el mismo que tiene como objetivo el que la puérpera que sale de nuestro centro este acompañada y se entregue el referimiento al centro de asistencia que este próximo a su comunidad, y que a su vez la mujer se sienta acompañada hasta en su casa, por nosotros a través de una línea telefónica que estará disponible 24-7 para ellas.

Durante el mes de julio recibimos una auditoria hecha por el Ministerio de Administración Pública, programada para evaluar el nivel de cumplimiento que tenemos en relación al compromiso asumido en la carta compromiso al ciudadano, en dicha supervisión nos estaban evaluando los meses de diciembre, enero y febrero, y lo observado por el MAP, fue un cumplimiento total del compromiso que fue plasmado en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

Gestión de Transparencia y Acceso a la Información.

Para el HRUPEU, el 2019 fue crucial en el ámbito de transparencia ya que fue este el año en que se habilitó el portal de transparencia institucional.

Para dar Cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, se pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en esta a través de nuestra página web y de manera presencial en la oficina de Acceso a la Información del hospital.

En conjunto con la Oficina de Acceso a la Información del Servicio Regional de Salud Norcentral, se llevó a cabo un taller de sensibilización donde participaron los encargados de los departamentos que generan información de interés público, para dar a conocer sus responsabilidades y plazos de entrega, así como la importancia del correcto funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información dentro del hospital.

Con el fin de fomentar la transparencia dentro de la institución la directiva del centro participó en la “Jornada de Sensibilización en temas de ética e integridad y conflictos de intereses en el área de trabajo” impartida por la DIGEIG.

De igual modo con la implementación de la Oficina de Acceso a la Información Pública se creó el esquema organizacional de ese departamento, el cual está organizado de la siguiente manera:

Avances del Portal Transparencia.

Diciembre:

Marco Legal

Información	Sección	Fecha
Marco Legal: - Leyes. - Decretos.	Base Legal Institucional.	10-12-2019
Nomina Empleados Internos	Recursos Humanos	10-12-2019
Organigrama de la OAI	Oficina de Libre Acceso a la Información	10-12-2019

Enero:

Información	Sección	Fecha
Carta Compromiso al Ciudadano en el apartado:	Publicaciones Oficiales.	23-01-2020
Actualización consolidado trimestral estadísticas institucionales octubre-diciembre 2019	Estadísticas Institucionales.	31-01-2020
Actualización de estadísticas de Procedimientos Quirúrgicos Cuarto trimestre 2019	Datos Abiertos	31-01-2020
Actualización consolidado trimestral estadísticas institucionales octubre-diciembre 2019	Estadística Institucional	31-01-2020
Actualización nomina interna diciembre 2019	Recursos Humanos	15-01-2020

Febrero:

Información	Sección	Fecha
Actualización base legal institucional: • Decretos. • Leyes.	Publicaciones Oficiales.	24-02-2020
Publicación nómina Interna enero 2020	Recursos Humanos	10-02-2020
Actualización relación de compras por debajo del umbral, Enero 2020.	Estadísticas Institucionales.	07-02-2020
Publicación del plan estratégico institucional 2019	Datos Abiertos	01-02-2020
Leyendas de la Clasificación de la Información noviembre y diciembre 2019.	Relación de la Información Clasificada	01-02-2020

Marzo:

Información	Sección	Fecha
Manual de Procedimiento de la Oficina de Acceso a la Información.	Oficina de Acceso a la Información	09-03-2020
Información y Medio para contactar al Responsable de Acceso a la Información.	Oficina de Acceso a la Información	09-03-2020

Abril:

Información	Sección	Fecha
Reporte de Actividades Realizadas por el Depto. de Comunicaciones, Marzo 2020.	Publicaciones Oficiales	10-04-2020

Mayo:

Información	Sección	Fecha
Relación de Inventario en Almacén Primer y segundo Trimestre Enero-Marzo 2020 y Abril-Junio 2020	Finanzas	18-05-2020
		10-07-2020

Junio:

Información	Sección	Fecha
Resolución No. 01-2020 sobre Información Clasificada	Oficina de Acceso a la Información	18-06-2020

Julio:

Información	Sección	Fecha
Relación de Compras por debajo del Umbral	Compras y Contrataciones	10-07-2020
Relación de Activos Fijos	Financiera	20-07-2020
Procedimientos Quirúrgicos Segundo Trimestre 2020	Datos Publicados en Formatos Abiertos	08-07-2020

Agosto:

Información	Sección	Fecha
Comparación de Precios del mes de abril.	Compras y Contrataciones	04-08-2020
Compras Menores	Compras y Contrataciones	13-08-2020
Relación de Compras por debajo del Umbral Julio 2020	Compras y Contrataciones	10-08-2020
Nómina de Contratados Julio 2020	Recursos Humanos	06-08-2020

Septiembre:

Información	Sección	Fecha
Nomina interna de personal contratado, agosto 2020.	Recursos Humanos	07-09-2020
Leyenda de Beneficiarios de Asistencia Social, julio y agosto 2020.	Beneficiarios de Asistencia Social	08-09-2020

Compras Menores agosto 2020.	Compras y Contrataciones	30-09-2020
Relación de Compras por debajo del Umbral, agosto 2020.	Compras y Contrataciones	08-09-2020
Leyendas de Informes de Auditoría agosto y julio 2020	Finanzas	08-09-2020

Octubre:

Información	Sección	Fecha
Consolidado Trimestral Estadísticas Institucionales Julio-Septiembre 2020	Estadísticas institucionales.	21-10-2020
Leyenda de Beneficiarios de Asistencia Social, septiembre 2020.	Beneficiarios de Asistencia Social	10-10-2020
Libro banco, ingresos y egresos, julio 2020	Finanzas	20-10-2020
Relación de compras por debajo del umbral, septiembre 2020	Compras y Contrataciones	10-10-2020
Compras Menores, septiembre 2020	Compras y Contrataciones	10-10-2020 15-10-2020
Leyenda de Programas y Proyectos, septiembre 2020		21-10-2020

Gestión de servicios áreas medicas

Durante el transcurso del año el HPEU la gestión médica ha cumplido con retos tanto en el aumento del personal médico como de enfermería y administrativos. Como promedio se recibieron un total de 7900 usuarios a consulta externa, 3100 usuarios en emergencia y también un promedio de 1000 usuarios en hospitalización.

Se aumentaron el personal de guardia para la mejor asistencia directa de los usuarios específicamente en el área de ginecología y neonatal. También se designó personal para las especialidades de anestesia, ginecología, neonatal y la unidad de cuidados intensivos, tanto médicos como de enfermería, se le dio apertura los servicios de ortopedia y maxilofacial y se agregó a la cartera de servicios la parte de geriatría.

Durante el 2020 se reclutó un personal para los servicios de triaje y emergencias cumpliendo con los protocolos de atención que los mismos debían ser emergenciólogos y de esta manera brindar un servicio de calidad a los usuarios, lo que ha logrado la optimización de los procesos y la reducción del caos en las emergencias, representado así el esfuerzo de las mejoras continuas en la encuesta de satisfacción hecha por el Servicio Nacional de Salud (SNS), en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP), donde la satisfacción general en el área de emergencia fue de un 99% a 189 personas encuestadas.

En este mismo orden se colocó letreros o afiches de lo que es el triaje según la clasificación de prioridad con indicaciones de emergencia o urgencia o consulta. Esto fue colocado en el área de sala de espera de triaje.

Con la finalidad de continuar ofreciendo todas las atenciones requeridas por los usuarios y usuarias que acuden a nuestro centro de salud, fueron habilitados tanto de equipamiento como de recurso humanos los diferentes consultorios tanto de la maternidad como de las demás especialidades medicas, atendiendo casi un total de 100,000, usuarios. El 60% de nuestra población es referida a los hospitales de la zona y de todo el país por ser un centro de alta complejidad de atención.

En el laboratorio clínico para agilizar los procesos administrativos se habilitó una estación de autorización en el área de imágenes a fin de que el proceso sea más rápido y se pueda reducir el tiempo de espera.

De igual manera se prestaron atenciones a usuarias extranjeras en las distintas áreas consultas externas, emergencias y hospitalización, predominando las de nacionalidad haitianas y venezolanas.

El índice de cesárea general se mantuvo durante el año en un promedio de 42%, teniendo en cuenta que este es un centro de referencia nacional y que los casos que son recibidos son de usuarias de alto riesgo obstétrico.

En el 2019 del total de **6454** nacimientos en el hospital fueron digitados **5945** en la plataforma del ministerio de salud pública, creada para los registros en línea de todos los formularios de nacidos vivos y defunciones, alcanzando un 94% de promedio.

En pro de motivar la declaración oportuna en el HPEU y como parte de un compromiso se asumió el compromiso de realizar charlas en las diferentes áreas del centro para incentivar a las usuarias de realizar una declaración oportuna.

Cartera de servicios

El compromiso más importante de la gerencia, en conjunto con todo el personal a cargo es ofrecer a los usuarios estándares de calidad requeridos, tanto para los usuarios como los familiares.

Como paso de avance importante en el 2019, se registra la apertura de la consulta de geriatría y ortopedia. Durante el 2019 se amplió la cartera de servicios a los fines de garantizar una mayor cobertura y accesibilidad para los usuarios.

Cartera de servicios: Especialidades		
Anestesiología	Emergenciología	Neurocirugía
Cardiología	Endocrinología	Oncología clínica
Cirugía	Gastroenterología	Ginecología oncológica
Cirugía maxilofacial	Hematología	Ginecología y obstetricia
Cirugía plástica	Infectología	Medicina materno fetal
Dermatología	Medicina interna	Odontología
Oftalmología	Nefrología	Nutrición
Patología clínica	Neonatología	Ortopedia
Urología	Neumología	Otorrinolaringología
Sonografía	Radiología	Neurología
		Geriatría

Servicios de Laboratorio
Bacteriología
Hematología
Hormonas
Inmunología Clínica
Microbiología
Parasitología
Química Sanguínea
Serología
Servicio de Sangre
Uroanálisis
Virología
Hemoderivado
Internamiento y Emergencia: 24 horas

Servicios ambulatorios	
Emergencia 24 horas Servicios odontológicos Servicios de laboratorio clínico 24 horas Servicios de banco de sangre 24 horas Servicios de cirugía menor Servicios de cirugía mayor Psicología Consejería Transmisión vertical	Cuidados intensivos neonatales Cuidados intensivos polivalente Cuidados intensivos coronario Cuidados intensivos ginecológicos Servicio de vacunación Planificación familiar Consulta de Adolescentes Salud integral

Servicios de imágenes	Servicios odontológicos
Radiología Sonografía obstétrica Sonografía pélvica Sonografía transvaginal Sonografía abdominal Radiografía odontológica Doppler fetal Internamiento y Emergencia: 24 horas	Odontología general Endodoncia Prótesis Maxilofacial Rehabilitación Cirugía bucal Ortodoncia Periodoncia

Gestión de los servicios generales y unidades de apoyo

Es la parte encargada de dirigir, gestionar, supervisa, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas y administrativas relacionadas con los servicios de limpieza, manejo de desecho, alimentación y bebidas, transporte y mantenimiento de equipos e infraestructura, con el propósito de apoyar a los demás servicios.

Fueron realizados los siguientes trabajos:

- Readecuación de la unidad de odontología
- Readecuación y remodelación de los consultorios de ginecología y obstetricia.
- Readecuación de Rayos X.
- Instalación de los sistemas de laboratorio clínico y banco de sangre
- Climatización emergencia de maternidad, unidad de hemodiálisis

Laboratorio Clínico y Banco de Sangre

Automatización del sistema para entrega de resultados en Laboratorio



Equipo de Química BS 200 para dar Cumplimiento a los Atributos Profesionales

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y preservar el buen estado de las áreas, durante el año 2019 se realizaron mantenimientos preventivos. El equipo de trabajo ha realizado trabajos de mantenimientos generales a equipos e infraestructura. Las necesidades y mantenimientos correctivos se completaron. A continuación, detalle de las actividades y procesos durante el 2019:

En años anteriores el Departamento Laboratorio operaba con sus limitaciones de personal y la adquisición de nuevas tecnologías (equipos), programa computarizado entre otros, al llegar este cambio, el hospital toma otro rumbo para dar los servicios.

Adquisición de nuevos equipos

Para la mejora continua de la calidad en el servicio se adquirió, el Equipo de química sanguínea BA200, un equipo de última tecnología, logrando así más rapidez en los procesos, amplitud de oferta de pruebas y más calidad ya que, el trabajo manual tiene sus limitaciones.

También se adquirió el equipo de electrolitos Maglumi para el área de banco de sangre, que tiene una cobertura de pruebas completas para los donantes. Introduciendo en el hospital la prueba (HTLV. Se recibieron donaciones del SNS como dos neveras para reactivos y se adquirieron por compra, dos centrifugas. La adquisición del equipo de química aumentó el gasto de reactivos ya

que se incorporaron una cobertura mayor de analíticas que no se podían hacer por métodos manuales entre estas, los perfiles enzimáticos.

Conjuntamente al adquirir los nuevos equipos automatizados, se comenzó a instalar el sistema computarizado Labplus reduciendo así los errores en los reportes que se pasaban manualmente, además las estadísticas se hicieron más confiables y rápidas para la entrega mensual y el usuario recibirlo vía internet.

Soporte administrativo

Anteriormente a la automatización realizábamos **glucosa, urea, creatinina, su, pt/albumina, bilirrubina**; con el nuevo equipo se incorporan a la cartera de servicios más analíticas como: **LDH, AST/ALT, Ggt, ALP, AMS LPS, Calcio, fósforo Mg** entre otros, lo que hacía que el gasto del laboratorio no fuera tan alto por ser los reactivos manuales y a más bajo costo que los de equipos automatizados. No obstante, a esto, nunca hubo limitación para la compra de estos, además de los gastos para mantenimiento y reparación de equipos.

Unidad Cuidados Intensivos Neonatal

Reafirmando el compromiso de contribuir con la disminución de las muertes neonatales, a finales del año 2019 se inauguró la nueva, ampliada y mejorada unidad de cuidados intensivos neonatal (UCIN), este gran logro fue gracias a la colaboración de la institución project hope y sus donantes los señores Daniel D. Phelan, Lawrens T. Phelan y George Lindermann, que han estado contribuyendo con capacitaciones, entrenamientos y fueron los donantes principales del equipamiento de la unidad. También gracias a la cooperativa médica (coopmedica) y al patronato de ayuda al recién nacido a través de su donante, el banco popular quienes también contribuyeron a este gran logro.



Con mucho regocijo podemos exhibir una disminución importante en la mortalidad neonatal, esto significa que gracias al empoderamiento del personal del departamento, el nombramiento

de más enfermeras profesionales, nombramiento de médicos especialistas en neonatología para las guardias presenciales, el entrenamiento de ese personal asistencial, la remodelación de esta nueva unidad de cuidados intensivos

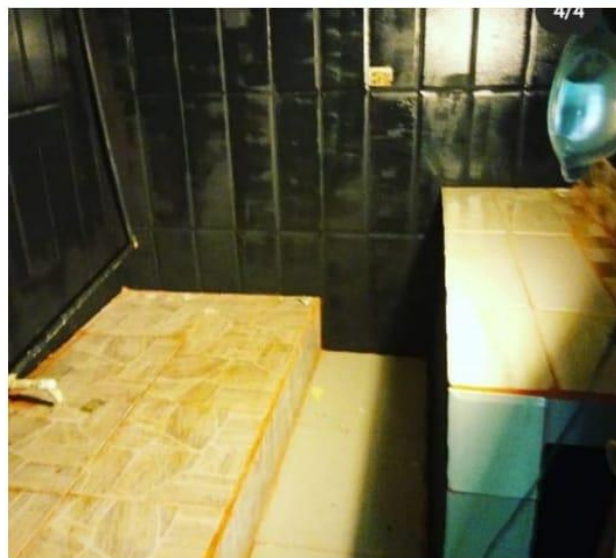
Anexos



El SNS premia al Hospital Presidente Estrella Ureña por sus valiosos aportes para la reducción de la mortalidad neonatal durante el año 2019.

La pasada directora del centro, Davina Lazala, y la Encargada de Servicios Neonatal Dra. Rosa González, recibieron el reconocimiento de la mano del titular del SNS, Lic. Chanel Rosa Chupani y del Dr. Víctor Calderón, director materno infantil y adolescente del SNS, la Doctora Austria de la Rosa, Gerente Regional Norcentral.

Proceso de Remodelación: Cuarto de Revelado de imágenes.





Hospital Presidente Estrella Ureña realiza primera Jornada Científica



El titular del SNS, Lic. Chanel Rosa Chupani y Lic. Ramon Ventura Camejo ministro del MAP entregan primera versión cara compromiso al ciudadano.





Limpieza de los patios



El ministro de salud pública Dr. Rafael Sánchez Cárdenas reconoce al Hospital presidente estrella Ureña por su participación en la ejecución de la estrategia centro de excelencia materno infantil (CEMI)