



HOSPITAL
P E D I A T R I C O
D R . H U G O M E N D O Z A



HOSPITAL PEDIÁTRICO
DR. HUGO MENDOZA

RELATORIO DE GESTIÓN

**PREMIO IBEROAMERICANO
DE LA CALIDAD 2019**

Índice

Presentación	i
Glosario de términos	v
CRITERIO 1. Liderazgo y estilo de gestión	1
CRITERIO 2. Estrategia	8
CRITERIO 3. Desarrollo de personas	17
CRITERIO 4. Recursos, proveedores y alianzas	24
CRITERIO 5. Procesos y clientes / ciudadanos	35
CRITERIO 6. Resultados de clientes / ciudadanos	45
CRITERIO 7. Resultados de personas	51
CRITERIO 8. Resultados de sociedad	55
CRITERIO 9. Resultados globales	59



Presentación

En el año 2008 se identificó la necesidad de un Complejo Hospitalario en el cual se ubicarían 4 Hospitales Especializados de 3er. Nivel, incluyendo un Hospital para la atención Pediátrica, en el cual se brindaría atención a la población Infantil de la comunidad. El día 03 de mayo de 2013, mediante la Resolución No. 000016, del Ministerio de Salud se creó el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza – HPHM y fue inaugurado en diciembre del año 2013, comenzando sus operaciones en enero de 2014.

Como un centro especializado de tercer nivel, mantenemos una estrecha colaboración con los demás actores del sistema: Primer y segundo nivel de atención, Servicio Regional de Salud Metropolitano del Servicio Nacional de Salud (SNS) y la Dirección de Área III de Salud del Ministerio de Salud Pública. De igual forma se toman en cuenta las disposiciones establecidas por los órganos rectores en la materia correspondientes, tales como el Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Contraloría General de la República, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Presupuesto, entre otras. Con el Ministerio de Salud Pública el hospital cuenta con el Permiso Sanitario para Cocina Hospitalaria y Licencia de Habilitación como Centro del Tercer Nivel de Atención, vigente hasta octubre del 2021. Igualmente cumple con las normas para la puesta en funcionamiento del área de Imágenes Diagnóstica ante la Comisión Nacional de Energía, y los requisitos para la contratación de venta de servicios de salud demandados por las Administradoras de Riesgos de Salud. Ante la Dirección General de Presupuesto cumple con la implementación del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF), garantizando la transparencia de la programación y ejecución presupuestaria, y con la Dirección General de Contrataciones Públicas, en consecución a la Ley 340-06, transparenta las compras y adquisiciones del centro.

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza se encuentra ubicado en el Municipio Santo Domingo Norte, en la

demarcación geográfica del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), que corresponde, en la división territorial de salud, a la Región de Salud 0. Presta servicios a las comunidades de Santo Domingo Norte, en el marco de una estrategia de descongestión de los servicios de salud pediátricos del Gran Santo Domingo.

Somos un hospital del tercer nivel de atención, un centro especializado de referencia, aunque por las debilidades del sistema incursionamos en algunas actividades que son más bien propias del primer y segundo nivel. Ofrecemos servicios de salud para la población de cero a 18 años cumplidos, abarcando servicios ambulatorios, de internamiento, quirúrgicos, de laboratorio clínico, imágenes diagnósticas y en todas las subespecialidades pediátricas. No se incluye maternidad.

El HPHM, es el primer hospital pediátrico de autogestión en la República Dominicana (Ley General de Salud 42-01) formando parte del nuevo modelo de Gestión Hospitalaria, el cual brinda autonomía de gestión tanto económica como de recursos humanos.

El HPHM concierne con el Ministerio de Salud Pública y con las principales ARS del país, los servicios médicos a prestar según estándares establecidos. El HPHM aplica los estándares comprometidos para así ajustar las facturaciones correspondientes. Por encima de ello, se opera bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y a los servicios de salud, por parte de los niños, niñas y adolescentes, con acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

En 2014, se sentaron las bases para elaborar un plan estratégico en el año 2015. Desde el momento de abrir las puertas, comenzamos a aplicar conceptos de calidad en la gestión, concretamente a través del Marco Común de Evaluación (CAF).

El HPHM es el centro más moderno del país para prestar servicios de atención pediátrica y cuenta con un gran número de subespecialidades en el campo de la

pediatría, así como un servicio de emergencia modelo, prestado por pediatras certificados, así como especialistas en medicina crítica.

Nuestros ingresos por ventas de servicios se han ido incrementando progresivamente, al pasar de RD\$ 18,891,041.75 en el año 2014 a RD\$ 167,892,297.00 en 2018, como expresión del crecimiento de nuestros volúmenes de servicios y del fortalecimiento institucional.

Tanto el Ministerio de Administración Pública como el SNS han dispuesto de escenarios para que el HPHM comparta sus buenas prácticas de gestión con otros hospitales y con otras instituciones públicas, dándole participación en foros, actividades de benchmarking, etc.

Ventajas competitivas del HPHM

- **Infraestructura**, se consta con una moderna infraestructura arquitectónica acorde con su nivel de atención y cumplimiento con los requerimientos de habilitación establecidos por el Ministerio de Salud Pública. Como establecimiento de salud de alta complejidad, cuenta con equipos médicos y de laboratorio de alta tecnología y herramientas de software y hardware muy especializados para imágenes diagnósticas, laboratorio y servicios clínicos.
- **Tecnología**, El HPHM cuenta con una plataforma informática, con servidores de alta capacidad y terminales en todas las áreas de servicios de salud y

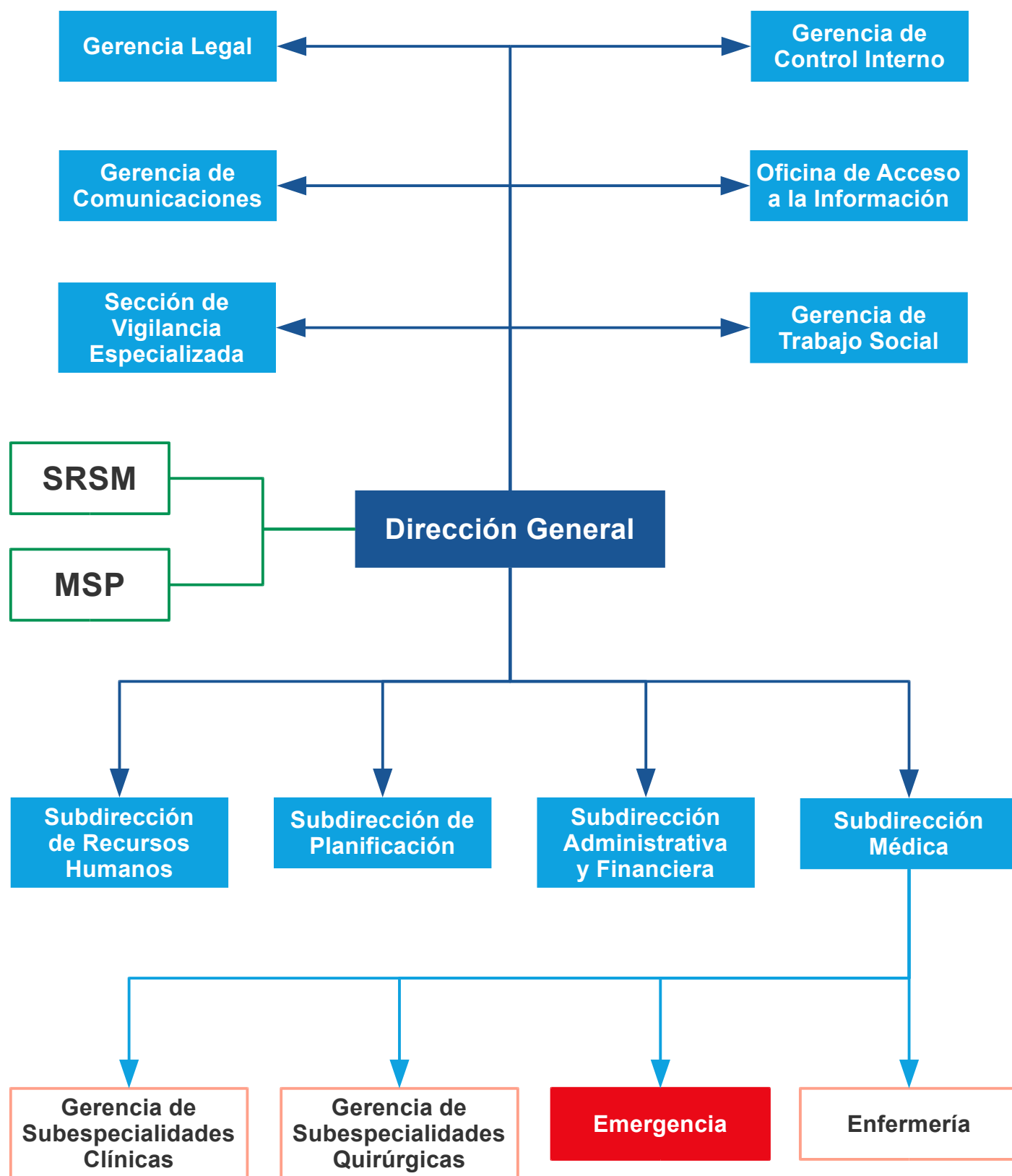
administrativo, lo cual dota a la institución del potencial tecnológico adecuado para un funcionamiento en un entorno digital.

- **Calidad en la gestión**, como eje transversal, el HPHM tiene como objetivo estratégico desarrollar un sistema de garantía de la calidad que implique procesos, productos, servicios, con un enfoque en la gestión financiera, administrativa, clínica-hospitalaria y que incorpore un programa de mejora continua y de monitoreo permanente diseñado e implementado, en línea con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del Hospital, integrado con todos los sistemas gerenciales y que a la vez se ejecuten políticas y procesos de calidad para el Hospital.
- **Trato humanitario**, se garantiza a los usuarios y usuarias una prestación médica digna enfocada en ofrecer servicios con calidad, calidez y las mejores atenciones ofrecidas por un personal calificado en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.
- **Atención oportuna**, prestación médica brindada en el momento requerido por el usuario según los tiempos establecidos.
- **Accesibilidad**, están puestas a disposición del usuario pediátrico diferentes medios que facilitan los trámites del área de admisión, señaléticas que identifican cada una de las estaciones donde debe dirigirse, personal de atención al usuario que direcciona y orienta al usuario pediátrico que asiste exclusivamente a esta área.

Itinerario de calidad:
Premios, reconocimientos y certificaciones del HPHM

Galardón	Otorgado por	Año
Medalla de plata en el Premio Nacional a la Calidad (CAF)	Ministerio de Administración Pública	2015
Certificación A2 en la norma para la creación y administración de portales web	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	2015
Medalla de Oro al Premio Nacional a la Calidad (CAF)	Ministerio de Administración Pública	2016
Certificación NORTIC E1 para la gestión de las redes sociales	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	2016
Certificación NORTIC A3 en la norma de publicación de datos abiertos	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	2016
Calificación de la Comisión de Ética Pública en el Rango 90 - 98	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	2016-2017
Calificación del portal de transparencia en un 100%	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	2016-2017
Excelente participación en el programa de evaluación externa de la calidad en química clínica y uroanálisis	Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	2016-2018
Gran Premio Nacional a la Calidad (CAF)	Ministerio de Administración Pública	2017
Sello RD-Incluye	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	2017
Reconocimiento por haber asumido la metodología de evaluación del desempeño por resultados, competencias y régimen ético y disciplinario	Ministerio de Administración Pública	2017
Certificación de la cocina hospitalaria bajo la norma NORDOM 646	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	2017
Certificación por mejor desempeño en vigilancia epidemiológica durante el año 2016	Ministerio de Salud Pública	2017
Certificación de los procesos de facturación y reclamación de seguros bajo la Norma ISO 9001:2015	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)	2018
Calificación del portal de transparencia en 90 - 97	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	2018

Organigrama Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza



Glosario de términos y siglas

ADOSID: Asociación Dominicana de Síndrome de Down

APP: Aplicación móvil

ARL: Administradora de Riesgos Laborales

ARS SEMMA: Administradora de Riesgos de Salud del Seguro Médico para los Maestros

ARS: Aseguradoras de Riesgos de Salud

ASDN: Ayuntamiento de Santo Domingo Norte

BSC: Balance Score Card

CAF: Common Assessment Framework (Marco Común de Evaluación).

CAPGEFI: Dirección de Compras y Contrataciones del Estado y el Centro de Capacitación Financiera

CCC: Carta de Compromiso con el Ciudadano

CDEEE: Corporación de Empresas Eléctricas Estatales

CDG: Circulo de Desarrollo Gerencial

CEAS: Centros Especializados de Atención en Salud

CEDIMAT: Centros de Diagnóstico y Medicina Avanzada y de Conferencias Médicas y Telemedicina

CEP: Comisión de Ética Pública

CIAAS: Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

CIS-HM: Centro de Investigación en Salud Dr. Hugo Mendoza

CONABIOS: Consejo Nacional de Bioética en Salud

CONADIS: Consejo Nacional de Discapacidad

Club MAPANI: Club de Madres, Padres y Amigos de los Niños

DIGEIG: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

DIGEPI: Dirección General de Epidemiología

E-Learning: Electronical Learning (Aprendizaje Electrónico)

EFQM: European Foundation of Quality Management

EIS: Expediente Integrado de Salud

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Funglode: Fundación Global Democracia y Desarrollo

GG.II.: Grupos de interés

HGPS: Hospital General Plaza de la Salud

HMRA: Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar

HPHM: Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza

HTQPJB: Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch

INA: Instituto Nacional de Administración Pública, España.

ITBIS: Impuesto a la Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios

MAP: Ministerio de Administración Pública

MEESCYT: Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología

MOODLE: Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment

MSP: Ministerio de Salud Pública

NICSP: Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público

OAI: Oficina de Acceso a la Información

OMS: Organización Mundial de la Salud

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

OPS: Organización Panamericana de la Salud

OPTIC: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación

PABE: Programa de Asistencia y Bienestar de los Empleados

PACS: Picture Archiving and Communication System

PAFI: Programa de Asistencia Financiera Integral

PAI: Programa Ampliado de Inmunización

PDCA: Plan, do, check, act

PEI: Plan Estratégico Institucional

PLANDES: Plan Decenal de Salud

PLC: Controlador Lógico Programable

PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

POA: Plan Operativo Anual

PPA: Plan de Productividad Anual

PROMESE-CAL: Programa de Medicamentos Esenciales

Pro-Consumidor: Instituto Nacional de Protección al Consumidor

RC: Régimen Contributivo

REDONE: Red Dominicana Neonatal

RS: Régimen Subsidiado

SDN: Santo Domingo Norte

SFS: Seguro Familiar de Salud

SGA: Sistema de Gestión Administrativa

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SGH: Sistema de Gestión Humana

SIC: Sistema Integral Comercial

SIGEF: Sistema de Información de la Gestión Financiera

SRSRM: Servicio Regional Metropolitano de Salud

SeNaSa: Seguro Nacional de Salud

TICs: Tecnologías de la Información y Comunicación

TSS: Tesorería de la Seguridad Social

UASD: Universidad Autónoma de Santo Domingo

UCIP: Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos

UNICEF: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

UTIN: Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales