



Resultados
de sociedad

CRITERIO 8

Resultados de sociedad

Uno de los objetivos fundamentales del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza es dar a conocer a la comunidad la función que desempeña como hospital de alta complejidad a favor de la atención de niños, niñas y adolescentes. Para ello, se ha planteado medir la notoriedad institucional considerando variables que proyecten buenas prácticas referidas a la integración del centro con la sociedad, la preservación del medio ambiente y la responsabilidad social.

El compromiso del HPHM con la Transparencia, la Integridad Pública y la Ética sustenta las operaciones y accionar de la institución en el cumplimiento del marco regulatorio de Función Pública, Ley 41-08.

Cuadro 8.1: Gobierno Corporativo: Acciones de compromiso institucional con la transparencia

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
Rendición de cuentas	Desde la Dirección General se presenta el informe de gestión del período, a fin de entregar a las autoridades del sector los resultados obtenidos y la evaluación de las acciones implementadas, en materia de atención y ejecución del POA	Anual
Portal de Transparencia	Actualización de las informaciones institucionales que deben colocarse en la web para que estén disponibles para todos los ciudadanos interesados	Continua
Oficina de Acceso a la Información	Proporciona respuestas a las solicitudes de información de manera precisa y oportuna, en el marco del cumplimiento de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, 200-04	Continua
Evaluación DIGEIG	Garantiza la correcta formación y selección de la Comisión de Ética Pública	Anual

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
Código de Ética Institucional	Compartido con todos los colaboradores para promover un comportamiento laboral alineado a los valores institucionales	Continuo
Comisión de Ética Pública	Juramentada por la DIGEIG para velar por el comportamiento ético de los colaboradores.	Continuo

8a. Medidas de Percepción (25%)

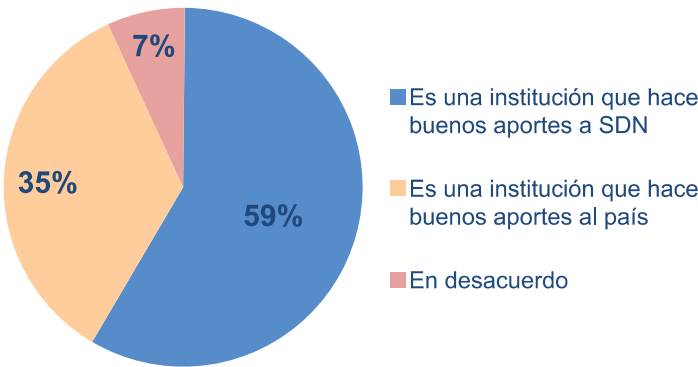
El HPHM mide la percepción a través de diferentes fuentes de información, entre las que destacan:

Cuadro 8.a1: Fuentes de información para medir la percepción de los grupos de interés del HPHM

ASPECTO	GRUPO DE INTERÉS			
	Líderes Comunitarios y Juntas de Vecinos	Instituciones Nacionales (fiscalía, bomberos, escuelas, policía)	Instituciones Reguladoras del Sector (SNS, MSP)	Sociedad civil en general
MEDIO AMBIENTE	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuentros de levantamiento de necesidades Informes de auditorías	Encuestas de percepción Redes sociales
IMAGEN Y REPUTACIÓN	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación Prensa Reconocimientos/premios	Encuentros de levantamiento de necesidades Reconocimientos/premios Prensa Acuerdos inter-institucionales	Encuestas de percepción Redes sociales Prensa
IMPACTO SOCIAL	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuentros de levantamiento de necesidades Reconocimientos/premios Prensa	Encuestas de percepción Redes sociales
IMPACTO DEL LUGAR DE TRABAJO	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuestas de percepción Reuniones/ encuentros de socialización Medios de comunicación	Encuentros de levantamiento de necesidades Reconocimientos/premios	Encuestas de percepción Redes sociales

La notoriedad del hospital como institución del Estado Dominicano es resultado de un vínculo estrecho no solo con las autoridades del sector, sino también con la comunidad. Dicha afirmación se sustenta en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a Grupos de Interés, los cuales evidencian una alta valoración del centro (gráfico 8a.1). Esta encuesta se lleva a cabo en el marco de las reuniones que periódicamente realiza el hospital con los diferentes grupos de la comunidad, donde se aplica un cuestionario a los participantes con el propósito de levantar información para medir el nivel de percepción respecto a los servicios que ofrece el HPHM y su relación con SDN.

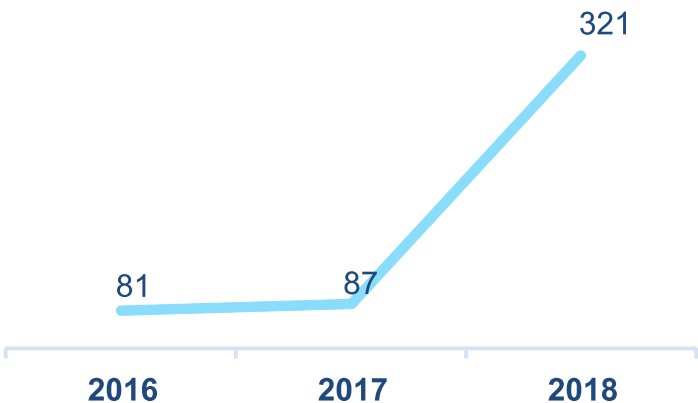
Gráfico 8a.1: Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
Valoración de la comunidad sobre el centro



Fuente: Encuesta de Percepción a Grupos de Interés.

La mejora en materia de comunicación con los diferentes grupos de interés se evidencia mediante la frecuencia en la utilización de los canales disponibles, los cuales permiten difundir las principales novedades de atención del hospital. Como ejemplo de ello, se destaca la divulgación en los medios de comunicación de los programas de sustitución esofágica realizadas por un equipo multidisciplinario. Este programa garantiza la intervención quirúrgica a niños y niñas por ingesta de químicos, extendiéndose su beneficiado a decenas de familias de escasos recursos.

Gráfico 8a.2: Cantidad de publicaciones en medios de comunicación, 2016-2018



Fuente: Plan de Comunicaciones HPHM, 2018

En la red de hospitales públicos, el HPHM es pionero en ejecutar políticas internas de preservación y en desarrollar acciones que van dirigidas a construir una cultura de respeto hacia el medio ambiente.

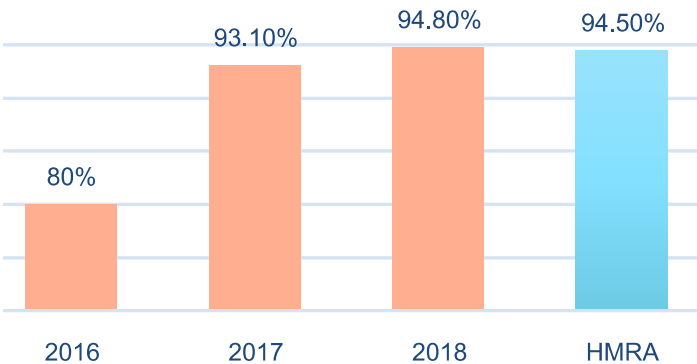
Cuadro 8a.2: Actividades de impacto ambiental desarrolladas por el HPHM

AÑO	ACTIVIDAD
2016	Primera Semana Medioambiental:
	Charlas de ahorro de energía y reciclaje
	Cine Fórum con la película "La sed del mundo". Primera presentación en un hospital por parte de FUNGLODE.
2017	Charla sobre ahorro de energía
	Construcción de caseta de desechos
	Programa de reciclaje

Asimismo, en el marco de Hospital Verde y Saludable, el HPHM mantiene acuerdos y alianzas con instituciones cuya responsabilidad social está claramente definida, entre las que se incluyen Green Love, Ministerio de Medio Ambiente, Voluntariado Banreservas, Funglode, Comisión Nacional de Energía, Ayuntamiento de Santo Domingo Norte y Ministerio de Agricultura.

Como evaluación de la precepción de la comunidad, el HPHM realiza una encuesta de satisfacción a los grupos de interés en cada una de los encuentros anuales que se realizan.

Gráfico 8a.3: Satisfacción global de los grupos de interés

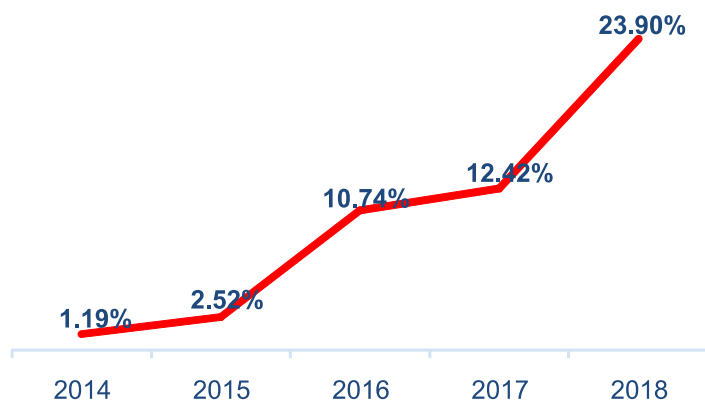


8b. Indicadores de Rendimiento (75%)

Las exoneraciones corresponden a subsidios que otorga la Dirección General del Hospital a aquellas familias que, debido a su condición económica, no pueden cubrir el costo de la atención brindada a sus niños/niñas, y pueden significar la cobertura total o parcial de la factura generada. Para aplicar esta contribución social, la organización se ampara en una política de exoneraciones, que establece una evaluación del nivel

socioeconómico de las familias en función a los parámetros definidos. Así, en relación al resultado, el centro dispone liberar a los padres y/o tutores del pago de los costos asociados a la atención (gráfico 8b.1).

Gráfico 8b.1: Porcentaje de exoneraciones en relación a la facturación total, 2014 - 2018

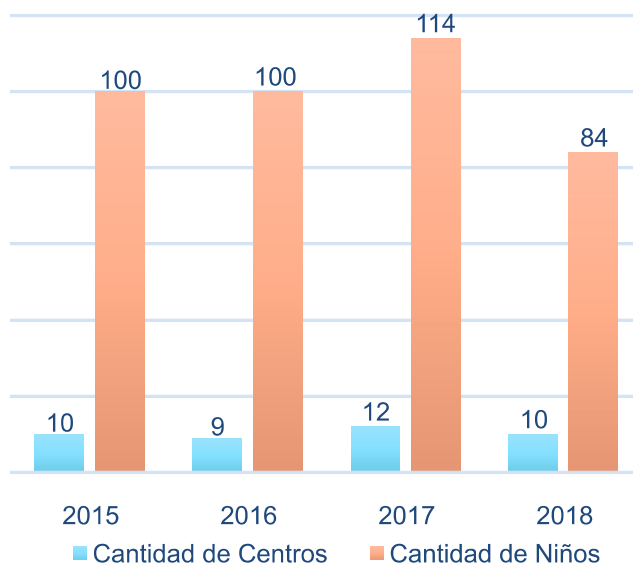


Fuente: Gerencia de Facturación del HPHM. 2018

Desde sus inicios el HPHM desarrolla acciones con enfoque de responsabilidad social, diseñando programas de inclusión y apoyo social para beneficiar la población infantil de Santo Domingo Norte y las zonas aledañas. El resumen de dichos programas se presenta en el cuadro 8b.1.

Programa de Verano: Se invita a centros educativos de Santo Domingo Norte cada año, acogiendo a sus estudiantes meritorios, haciéndolos partícipes en el desarrollo de las actividades habituales de la institución y de esta manera aportamos experiencia laboral y promovemos el desarrollo profesional y personal (gráfico 8b.2).

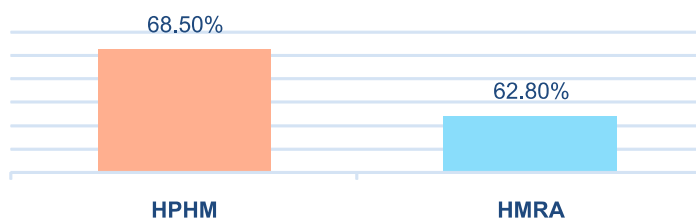
Gráfico 8b.2: Cantidad de centros educativos y niños en programa de verano, 2015 - 2018



Fuente: Oficina de Acceso a la Información del HPHM. 2018

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza como fuente de trabajo para el municipio de Santo Domingo Norte. El 68.50% de los colaboradores reside en el municipio.

Gráfico 8b.3: Porcentaje de empleados procedentes de Santo Domingo Norte



Cuadro 8b.1: Relación de programas de impacto social desarrollados por el HPHM

PROGRAMA	ALIANZA ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	RESULTADO
Programa de Verano	Convenios con Liceos Públicos de Santo Domingo Norte	El centro ofrece una estadía de inducción y aprendizaje sobre estructura y plataforma de servicios del HPHM a estudiantes destacados de los liceos de Santo Domingo Norte.	Cantidad de centros educativos incluidos y cantidad de niños beneficiados (gráfico 8b.2)
Programa 60 horas de Labor Social	Acuerdos con Centros Educativos de Santo Domingo Norte	Estudiantes de bachiller realizan sus 60 horas de trabajo social en el HPHM. Las actividades que los estudiantes realizan están en función a las necesidades de la comunidad identificadas en el marco de la salud colectiva.	Cantidad de niños beneficiados: 400, aproximadamente
Jornadas de Salud	Coordinación con Líderes Comunitarios y Organizaciones de la Sociedad Civil	Propicia la cercanía del Hospital con los sectores de influencia y cercanos a la Ciudad Sanitaria., ejecutado varias acciones en la comunidad por medio de los Operativos Médicos e Intervenciones de Salud Preventiva.	Cantidad de niños y niñas atendidos (cuadro 8b.2) Cantidad de médicos participantes (cuadro 8b.2)
Programa de internado de Pediatría	Convenio de Cooperación con la UASD y el INTEC	Diseñado para capacitar a los estudiantes en la gestión y comprensión de patologías en el área de Pediatría, en el marco de la investigación para fortalecer la salud infantil.	Cantidad de estudiantes recibidos: 771 en los últimos dos años, aproximadamente.

Las jornadas de salud constituyen el programa con el cual el hospital lleva a cabo intervenciones en la comunidad en materia de salud preventiva. En este cometido participa un equipo de médicos del centro, cuya asistencia es voluntaria, para detectar posibles problemas de salud en los niños que, con un referimiento oportuno, pueden ser atendidos directamente en las instalaciones del hospital.

Cuadro 8b.2: Jornadas de Salud: Actividades desarrolladas para mejorar la calidad de vida de las comunidades

Comunidad	Cantidad de médicos asistentes	Cantidad de atenciones
Gaspar Hernández	9	358
Los Guaricanos	15	560
Los Cerros de Sabana Perdida	13	439
Comunidad de Majagual, Sabana Perdida	14	362
Comunidad de los Altos Primero, Sabana Perdida	30	882

Fuente: Elaborado a partir de datos de la Unidad de Estadísticas Hospitalarias

Otras actividades que se incluyen en el monitoreo de este indicador son las jornadas quirúrgicas, que se realizan en colaboración con especialidades médicas para corregir condiciones de salud de niños y niñas que necesariamente requieren ser intervenidos. Una de estas jornadas se ejecutó para disminuir la lista de espera de los pacientes pendientes de cirugía del Hospital Infantil Arturo Grullón, de la ciudad de Santiago de los Caballeros. En ésta se logró realizar las cirugías programadas a 60 niños y niñas, su éxito es una muestra del interés de la gestión en colaborar en la atención integral de niños a nivel nacional.

El programa de internado de pediatría está dirigido a fortalecer la formación de estudiantes de medicina, recibe en las instalaciones del hospital a alumnos que se encuentran en diferentes niveles de la carrera. En tal efecto, se acogen estudiantes que cursan la pasantía de medicina, estudiantes de pre internado, estudiantes de internado y médicos residentes de pediatría general.

Gobierno corporativo

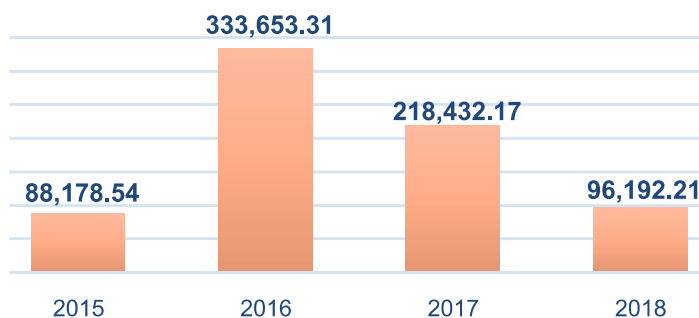
Recientemente fue reestructurada la Comisión de Ética Pública, juramentada por la DIGEIG, para continuar fortaleciendo la democracia y el comportamiento ético de los colaboradores; y de manera periódica se desarrollan diversas acciones para dar a conocer a toda la sociedad el grado de responsabilidad institucional con la transparencia. Mediante la Rendición de Cuentas, anualmente la Dirección General presenta el informe de gestión del período.

El Portal de Transparencia se actualiza de manera continua y se pone a disposición de toda la ciudadanía información referida a la gestión institucional. En este sentido, la Oficina de Acceso a la Información tramita las solicitudes recibidas y proporciona respuestas por los diferentes canales.

Gestión ambiental

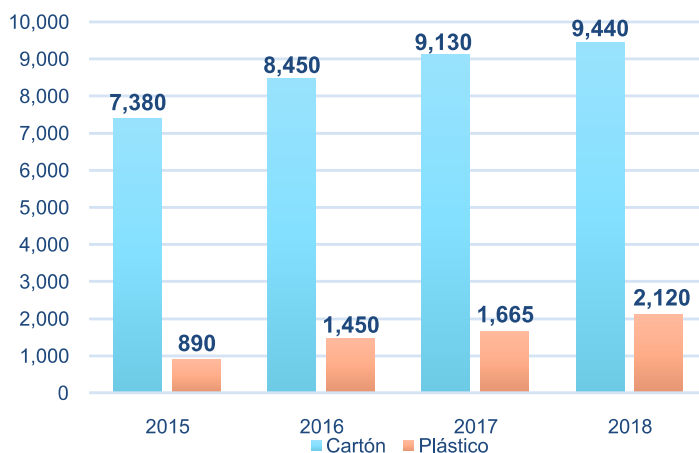
La estrategia del HPHM se concibe y se despliega con alto sentido respecto por el medio ambiente y el entorno. Además de ser miembro de la Red de Hospitales Verdes y Saludables, el hospital dispone de una política de manejo de desechos, y es el único en el país que posee una caseta climatizada para el manejo de desechos. Asimismo, a lo interno se aplica una iniciativa para minimizar la compra de vasos, platos y cucharas plásticas para la cafetería, a fin de eventualmente, reemplazarlos por utensilios plásticos no desechables. De igual modo, el hospital cuenta con un programa de reciclaje que se mantiene funcionando desde 2015 y que se conduce de la mano con acciones de sensibilización sobre la problemática ecológica del país. Desde el año 2016 se dejó de realizar circulares en papel para utilizar el correo electrónico y otros medios digitales. (gráficos 8b.4 y 8b.5).

Gráfico 8b.4: Compras de foam y plásticos 2015 - 2018 (en RD\$)



Fuente: Subdirección Administrativa del HPHM. 2018

Gráfico 8b.5: Unidades de carton y plástico recolectados para reciclar. 2015 - 2018



Fuente: Subdirección Administrativa del HPHM. 2018