



Memoria Institucional 2017



HOSPITAL
MATERNO
Dr. Reynaldo Almánzar



Memoria Institucional Año 2017.

Dr. Rafael Draper Feliz,
Director General.

Elaborado por:

Ing. Alexandra Meran, Encargada de Estadística y Archivo.
Kisleydis Feliz Luciano, Técnico de Monitoreo y Evaluación.

Revisado por:

Ing. Atahualpa Ortiz, Subdirector de Planificación y Conocimientos.
Licda. Claribel Rosario, Subdirectora Administrativa- Financiera.
Licda. Tania Chovet, Subdirectora de Recursos Humanos.
Dra. Gricely Pozo, Subdirectora Médica.

Santo Domingo Norte, Republica Dominicana.
Mayo 2018.

Índice de Contenidos:

	Pág.
• Mensaje del Director.	4
• Informaciones Generales del Hospital.	5
• Comité Ejecutivo.	7
• Misión, Visión y Valores.	8
• Organigrama institucional.	9
• Atributos de Calidad.	10
• Resultados de la Gestión Año 2017:	
- Gestión de los Recursos Humanos.	11
- Gestión de Nominas	13
- Gestión de la Calidad.	14
- Ética y Transparencia.	17
- Gestión de las Áreas Médicas.	19
- Cartera de Servicios.	27
- Gestión de Archivos.	29
- Gestión de los Servicios Generales de Apoyo.	30
- Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	31
- Gestión Administrativa y Financiera.	32
- Responsabilidad Social.	39
- Acuerdos y Convenios Suscritos.	40
- Anexos.	41

Mensaje del Director:

En el año 2017, el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar trabajo enfocado en el logro de las metas establecidas en el Plan Estratégico 2017-2020 institucional, el cual esta complementado con el Plan Estratégico Plurianual del Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Servicio Nacional de Salud (SNS), así como también, con miras a la lograr los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM), que consisten en acelerar la disminución de la mortalidad materna y el avance hacia el acceso a la salud reproductiva para todas las mujeres, además del necesario fortalecimiento integral de las políticas y programas de salud pública.



Dr. Rafael Alberto Draper Feliz
Director General
2013- Actualidad.

Para lograrlo, hemos mostrado una mejora continua en los diversos monitoreos sobre el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de atención materna y perinatal que nos realiza el Vice Ministerio de la Garantía de la Calidad (VMGC) y de las guías clínicas para el manejo de las principales causas de mortalidad y morbilidad grave en embarazadas, lo que también repercute en las evaluaciones para habilitarnos para seguir operando como centro de salud.

En términos de eficiencia y eficacia de la gestión, el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar superó las metas proyectadas, alcanzando en Consultas Externas y en la atención de Emergencias un 104% de lo proyectado, manteniendo los niveles de calidad en la atención brindada en tales áreas.

Desde nuestro inicios, hemos asumido una gestión de “Hospital del Futuro en el Presente” el cual fomenta una cultura de excelencia basada en la aplicación de normas y estándares de calidad, protocolos y guías de atención, planificación rigurosa de los servicios a entregar, medición de resultados, análisis de datos para la toma de decisiones adecuadas, para preservar, restaurar o rehabilitar la salud de nuestras usuarias y sus recién nacidos. También ponemos todo nuestro empeño en el cuidado y preservación del medio ambiente, como parte de nuestra responsabilidad con la sociedad a la cual debemos nuestra razón de ser. La calidad del servicio materno neonatal guía nuestras acciones, para que ustedes, nuestras queridas usuarias, sientan que sus expectativas y necesidades han sido satisfechas.

Informaciones Generales del Hospital:

El Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA), es un centro de salud creado por el Ministerio de Salud Pública mediante la Resolución No.000026 del 10 de agosto del 2012, la cual otorga la autonomía de gestión económica y de recursos humanos para brindar a la población servicios de atención materno-perinatal de tercer nivel.

El HMRA está ubicado en la Ciudad Sanitaria Andrea Evangelina Rodríguez Perozo en Villa Mella, municipio Santo Domingo Norte, perteneciendo al Servicio Regional de Salud Metropolitano del Servicio Nacional de Salud y bajo la rectoría de la Dirección Municipal de Área III del Ministerio de Salud Pública.

Nombre: Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar.

Siglas: H.M.R.A.

Dirección: Av. Konrad Adenauer (Prolongación Charles De Gaulle), Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Villa Mella, Santo Domingo Norte, Santo Domingo.

Teléfono: 809-568-8282.

RNC: 4-30-12802-3.

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.

Naturaleza: Centro Especializado de Atención en Salud Materna y Perinatal.

Área de Influencia del Hospital:



El área de influencia geográfica del hospital es principalmente el Municipio Santo Domingo Norte, el cual está limitado al norte por Yamasá y Monte Plata, al sur con el Río Isabela, al este con el Río Ozama y el municipio Santo Domingo Este y al oeste con el municipio Santo Domingo Oeste. Pertenecen al Municipio el Distrito Municipal de La Victoria y, las secciones de Villa Mella, Sabana Perdida y Los Guaricanos.

El hospital es gestionado a través del Consejo de Administración del Hospital (CAH) y de la Dirección Ejecutiva del Hospital (DEH) la cual es el nivel operativo, en coordinación con el Comité Ejecutivo Hospitalario conformado por la Subdirección Médica y Servicios Complementarios, Subdirección de Planificación y Conocimiento, Subdirección Financiera y Administrativa, Subdirección de Gestión de Recursos Humanos y la Subdirección de Servicios Generales de Apoyo, cada una integrada por sus correspondientes niveles gerenciales.

Comité Ejecutivo:



**Dr. Rafael Draper Feliz,
Director General**



**Licda. Claribel Rosario,
Subdirectora Financiera.**



**Dra. Gricely Pozo
Subdirectora Médica.**



**Licda. Tania Chovet
Sub-Directora Recursos Humanos.**



**Ing. Atahualpa Ortiz
Sub-Director Planificación y Conocimientos.**

Filosofía Institucional:

Misión:

Somos un centro de salud especializado en la atención de alta complejidad de la mujer y el recién nacido, que presta servicios oportunos y seguros, a través de un personal calificado, humanizado y comprometido con los estándares más actualizados de calidad.

Visión:

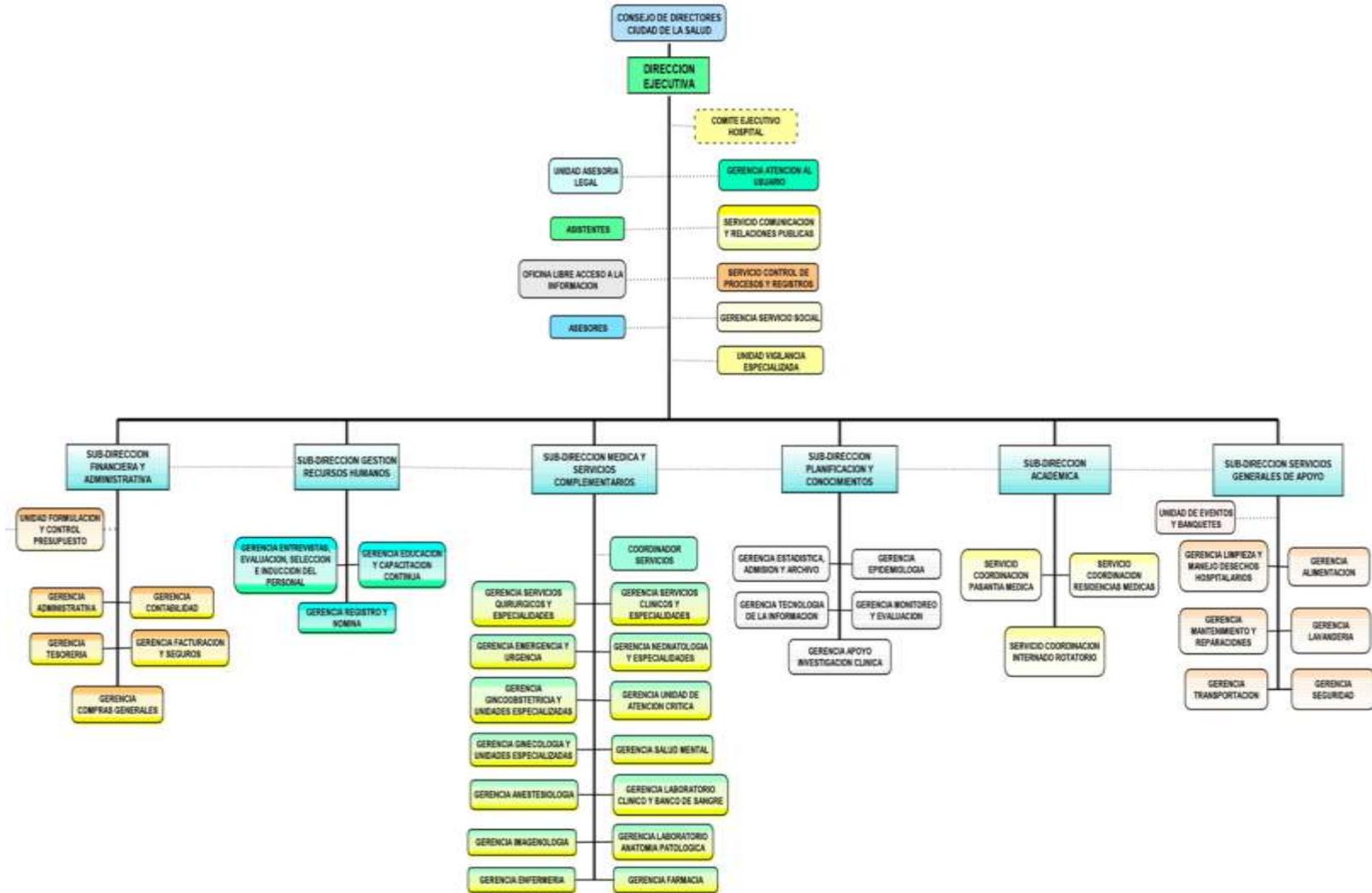
Ser un referente global de excelencia en la atención de salud de nuestras usuarias y sus neonatos, basado en la gestión de calidad, innovación e investigación científica, a fin de satisfacer las demandas y expectativas con un personal motivado y comprometido.

Valores:

- Respeto.
- Humanización.
- Calidad.
- Eficiencia.
- Equidad.
- Ética.
- Accesibilidad.
- Responsabilidad.



Organigrama Institucional:



Atributos de Calidad:

Trato humanizado:

- Entregamos atenciones centradas en nuestras usuarias, brindando un trato digno, personalizado y empático con sus necesidades, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia, siendo la calidez y la calidad nuestro norte.

Tiempo de disponibilidad de resultados:

- Actuamos en el momento preciso, con puntualidad y eficiencia, tomando en cuenta las características particulares de nuestras usuarias, la severidad del caso y los recursos disponibles, promoviendo la disponibilidad de resultados en un tiempo no mayor de tres día.

Gestión de los Recursos Humanos

La Subdirección de Recursos Humanos es la responsable de planificar las necesidades y características de las personas que aspiran o trabajan en la institución, así como de coordinar la evaluación, selección, supervisión control y administración general de los recursos humanos a través de políticas y estrategias de gestión de talentos humanos, sistemas equitativos de compensación, beneficios, promoción, valoración del individuo, capacitación, actualización y educación continua.

Durante la gestión 2017, el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar mantuvo un promedio de 850 colaboradores, de los cuales 351 son de tipo administrados y 499 de índole médica.

La Gerencia de Capacitación y Educación Continua realizó un total de 84 actividades formativas, con una asistencia de aproximadamente 1,582 colaboradores. Entre los temas impartidos se encuentran: Comunicación Efectiva, Violencia de Género, Empowerment, Responsabilidad Social, Manejo de Medicamentos, Código Rojo Obstétrico y de Primeros Auxilios (Reanimación Cardiopulmonar), Triage, etc.

El equipo de Reclutamiento y Selección de personal entrevistó a 264 de los cuales contrató 105 colaboradores, es decir, un 40% de los entrevistados. También, se realizaron 96 inducciones de personal, en las cuales se mostró al personal de nuevo ingreso la filosofía institucional, nuestros objetivos y nuestro código de ética y vestimenta.



A continuación, se citaran las principales actividades de mejora realizadas por la Subdirección de Recursos Humanos:

- Entrega comunicación (aceptación de renuncia al colaborador).
- Enviar las comunicaciones por correo electrónico para contribuir a la reducción de los gastos y el cuidado del medio ambiente.
- Creación de formulario de Evaluación de Desempeño para el personal por servicios prestados.
- Creación de las políticas del personal por servicios prestado para la cobertura de vacaciones y licencias médicas.
- Implementación del nuevo modelo de evaluación del desempeño enfocada a resultados.
- Oportunidad de afiliación de los colaboradores a los planes Complementarios de todas las aseguradoras.
- Día libre a los colaboradores por motivo de su cumpleaños.
- Creación de brochure explicando los beneficios del hospital en la Inducción General.
- Creación de una Biblioteca virtual de Capacitación en el intranet.
- Acuerdo con instituto de Formación y Capacitación MORAYCA en el que se ofrece media beca con fines de capacitación de los hijos de los colaboradores.
- Actividades de Recreación cada verano con los hijos de nuestros colaboradores.
- Entrega de Afiches a los colaboradores en coordinación con la Región 0 de Salud, con el objetivo de prevenir el contagio del Virus Del Papiloma Humano.
- Operativo Medico Oftalmológico a los colaboradores.
- Creación de formulario notificación de ausencia o falta injustificada.
- Retroalimentación a las Gerencias cada mes sobre el control de asistencia del personal, mediante el correo electrónico.
- Actualización del software de Registro de Ponchador a la versión TCMS V2 A TCMS V3.
- Implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).

Gastos de Nomina:

Durante el año 2017, se incurrió en un gasto total de nómina por RD\$284, 045,219.21, el cual se desglosa a continuación:

Mes	Nomina General	Nomina Complementaria	Total
Enero	20,089,115.00	3,657,261	23,746,376
Febrero	20,047,080.00	3,566,549	23,613,629
Marzo	20,127,394.50	3,472,925	23,600,319
Abril	20,094,299.50	3,492,145	23,586,444
Mayo	20,119,313.25	3,574,633	23,693,947
Junio	20,097,389.25	3,429,494	23,526,883
Julio	20,093,837.50	3,551,328	23,645,165
Agosto	20,094,772.50	3,664,579	23,759,352
Septiembre	20,094,892.00	3,446,437	23,541,329
Octubre	20,094,151.50	3,665,477	23,759,628
Noviembre	20,094,114.70	3,737,080	23,831,195
Diciembre	20,093,435.33	3,647,518	23,740,953
Total:	241,139,795.03	42,905,424.18	284,045,219.21

Fuentes: Gerencia de Nomina, HMRA.

Gestión de Calidad:

En Noviembre de 2017, el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA) se convirtió en el primer centro materno del país en obtener la **certificación “Calidad y Humanización de la Atención a la Madre y el Recién Nacido”**, al cumplir con los estándares: control prenatal, atención amigable a la madre, parto limpio y humanizado, reducción de infecciones neonatales y registro oportuno de nacimiento.



La acreditación fue otorgada por el Ministerio de Salud Pública a través de su Viceministerio de Garantía de la Calidad y el Servicio Nacional de Salud en coordinación con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

En otro encuentro, el Servicio Nacional de Salud (SNS) reconoció el esfuerzo y la gestión del Dr. Rafael Draper Feliz, Director del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA), por mejorar los servicios de calidad que se ofrecen a los pacientes. El Servicio Nacional de Salud (SNS) destacó la entrega y dedicación en los servicios hospitalarios, por su extraordinaria labor y ejemplo de cooperación.



Además, se realizaron 3 evaluaciones del Plan Operativo Anual 2017 de la institución y el cumplimiento de las metas de producción ya establecidas. En la misma se revisó y actualizó la Misión, Visión y valores institucionales. En esta actividad participaron todo mandos medios: director, subdirectores, gerentes, encargados y coordinadores.

En cuanto a los resultados de la percepción de las usuarias, el HMRA, comprometido con los ciudadanos clientes internos y externos periódicamente hace mediciones de encuestas que son tabuladas y analizadas para tomas de decisiones e implementar planes de mejoras. Es por ello que le presentamos la evaluación dos trimestres del año 2017, detallado por áreas de servicios. Culminamos el año con una satisfacción General de un 89%.

También, el Programa de Evaluación Externa de la Calidad (PEEC) evaluó al Laboratorio clínico del HMRA, donde se obtuvo la máxima calificación (100 puntos), declarándonos como unidad con excelente desempeño. En otro momento, el Vice Ministerio de la Garantía de la Calidad (VMGC) verificó el cumplimiento de los requerimientos de calidad para banco de sangre,

evaluar el desempeño del servicio en base a las regulaciones establecidas por el Ministerio de Salud Pública, resultando la evaluación como satisfactoria.

En los monitoreos de los indicadores de la calidad obtuvimos los siguientes resultados:

1. Lista de verificación de la seguridad de la cirugía en contenido 100%.
2. Expediente clínico, contenido 100%

Dentro de nuestros objetivos estratégicos:

1. Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos, sustentados en estándares y control del cumplimiento de estos:
 - a. Cumplimiento Estándares Iniciativa Hospital Amigo del Bebe (IHAB).
 - b. Verificación de la seguridad de la cirugía
 - c. Capacitación del personal proyecto Assist-Zika
 - d. Evaluación Externa de la calidad de prueba de VIH
 - e. Evaluación de la Dirección Nacional del Banco de Sangre.
 - f. Evaluaciones del Vice Ministerio de la Garantía de la Calidad.
 - g. Sostenibilidad de la carta compromiso.
2. Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos
 - a. Humanización de los servicios.
 - b. Doulas.
 - c. Entrega personalizada de la certificación de nacidos vivos.
3. Establecer y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de las informaciones y la planificación.
4. Obtener y mantener un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad del hospital
 - a. Implementación de medidas de ahorros, por gerencias.
 - b. Mantener la asistencia de calidad a pesar del aumento de la demanda.
5. Ejecutar un adecuado control y uso de los recursos
6. Formalizar y mantener una fuerte relación con la comunidad especialmente con quien demandan los servicios del hospital.
 - a. Grupos de apoyo Lactancia materna.
 - b. Voluntariado de Doulas con el personal rotante.
7. Desarrollar y mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.
 - a. Sostenibilidad en la atención de calidad.
 - b. Permanencia de las usuarias subsecuentes.



Ética y Transparencia:

En Agosto de 2017, el HMRA en conjunto con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), mediante un proceso de votaciones eligió los nuevos integrantes del Comité de Ética, mediante el decreto presidencial 143-17.

Esta Comisión realizó 5 capacitaciones acompañadas para nuestros usuarios interno, además de sensibilizaciones a través de nuestro correo institución con temas relacionados al bien hacer, Valores y transparencia con el acompañamiento de facilitadores de la DIGEIG y de nuestra institución.



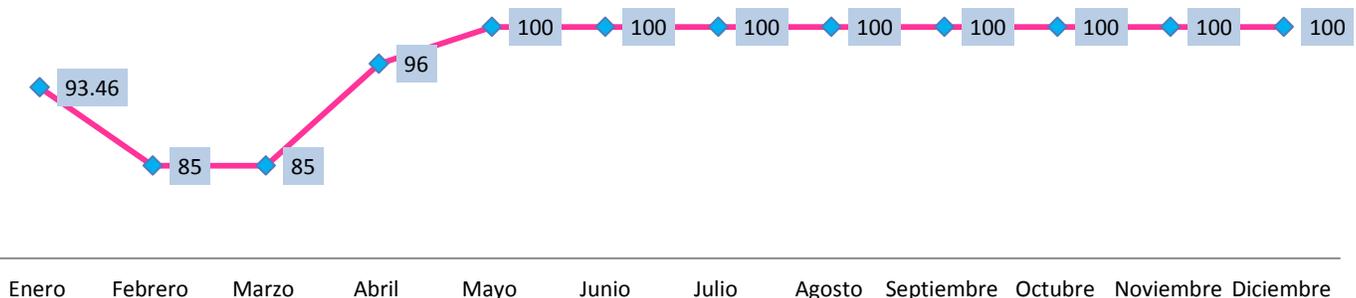
Poseemos nuestra Oficina de libre Acceso a la Información de Libre Acceso a la Información 200-04, en donde son colocadas todas nuestras informaciones.

Fotografía de las Elecciones para elegir a la Comisión de ética Institucional.

En cumplimiento a lo establecido con la ley, hemos mantenido una tendencia alta desde el mes de Mayo que nos elevamos a un 100% y mantuvimos el mismo valor durante todo el resto del año en publicaciones.

Además, contamos con la **Línea 311**, disponible para los ciudadanos para expresar sus quejas,

Calificaciones Portal de Transparencia



denuncias o sugerencia, la misma es monitoreada por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OPTIC), dando respuesta al 100% de las denuncias o quejas recibidas por el portal.



Gestión de las Áreas Médicas:

Durante el año 2017, el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar obtuvo resultados extraordinarios, sobre todo en el renglón de: consulta externa (Ver Tabla 1).

Los egresos hospitalarios fueron 14,531, de los cuales el 78% perteneció a usuarias obstétricas; ocurrieron un total de 9,150 nacimientos.

tos, de los cuales el 18.33% de estos fueron de madres adolescentes. Durante el transcurso del año el índice de cesárea de primera vez estuvo en un

33% del total de nacimientos y el porcentaje de cesárea general en un 55.90%.

El HMRA posee dentro de sus instalaciones una unidad de la Junta Central Electoral lo que permite una declaración oportuna de los nacimientos ocurridos en el centro; en el año 2017 fueron emitidas 7,169 actas de nacimientos para un porcentaje de 79% de los nacimientos. Las adolescentes en estado de gestación que no poseen Cédulas de Identidad, en la primera consulta en coordinación con la Junta Central Electoral se les gestiona el proceso de cedulaación para que sus bebés tengan una declaración oportuna y puedan salir del centro con sus actas de nacimientos.

Los formularios de nacidos vivos deben ser colocados en una plataforma para nacidos vivos y defunciones en la que el HMRA colocó en el 2017 un total de 8,845 formularios que corresponde a un 96.67%. Siendo en ese año el hospital que mayor cantidad de registros subió al portal.

Fueron emitidas 229 certificaciones para declaración tardía. Estas emitidas por diferentes causas en donde la más común es la pérdida del documento original.

En pro de motivar la declaración oportunidad en el HMRA y como parte del compromiso asumido tras la certificación como “Hospital Amigo de la Madre y el Recién Nacido” vía UNICEF, se están realizando charlas en las diferentes áreas del centro para concientizar a las usuarias y además se les está entregando el formulario de nacidos vivos en las habitaciones de internamiento, evitando así que las usuarias se retiren de nuestro hospital sin el documento.

Tabla 1: Producción General Año 2017, HMRA.

Servicio	Cantidad
Laboratorios	356,439
Consultas Externas	87,886
Imágenes	56,537
Emergencias	31,246
Egresos Hospitalarios	14,531
Pruebas citopatológicas	9,990
Nacimientos	9,150
Cesáreas	5,048
Partos Vaginales	3,983
Cirugías Obstétricas	1,038
Electivas	
Legrados	994
Cirugías Ginecológicas	697
Electivas	
Partos Múltiples	116

Fuentes: Sistema Clínico Sysmed y Libros de Registros Partos y nacimientos.

Consultas Externas:

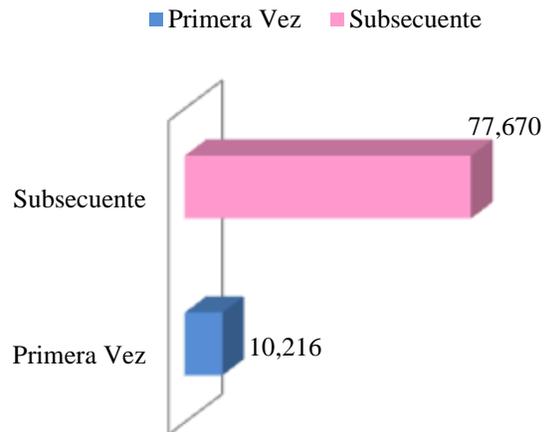
Durante el año se realizaron 87,866 consultas, teniendo en cuenta que nuestra especialidad es la Ginecología y Obstetricia. El 85% de nuestra población son referidos de los hospitales de la zona y de todo el país por ser un centro de tercer nivel de atención.

También, en el 2017 fueron habilitadas las consultas de Patología de Cérvix, Clínica de Hipertensión y consulta de Seguimiento de Puerperio con la finalidad de detectar enfermedades crónicas no transmisibles, dar seguimiento a pacientes con antecedentes mórbidos conocidos relacionados a la hipertensión arterial y dar continuidad al posparto.

Del total de usuarias que solicitaron nuestros servicios en Consultas Externas el 11.62% fueron de primera vez. En ese mismo orden fueron asistidas un total de 5,128 usuarias adolescentes para un 5.83%. En otro orden se les ofrece la consulta de Salud Integral para que esas usuarias en edades de 09 a 19 años de edad puedan venir a consultas con sus parejas y/o tutores y desde ahí son referidas a consultas de Salud Mental y Planificación Familiar para en conjunto orientarlas y decidan postergar un segundo embarazo.

Se habilitó la consulta de Psicoprofilaxis para motivar el parto vaginal. Donde nuestras usuarias son acompañadas por un especialista y se les ofrece masaje corporal y diferentes rutinas de ejercicios que son realizadas en el momento y en la casa. Apoyando así con el compromiso institucional en la reducción de los partos por cesáreas.

Resultados Consultas segun Frecuencia de Asistencia al HMRA Año 2017

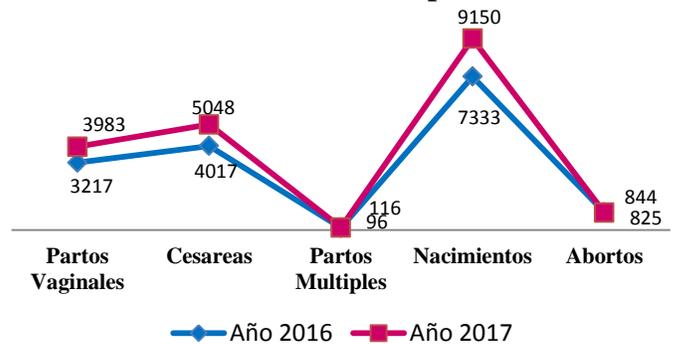


Fuentes: Gerencia de Estadísticas y Archivo, HMRA.

Resultados Gerencia de Ginecología y Obstetricia:

Las actividades realizadas por la gerencia de Ginecología y Obstetricia en el año 2017 consistieron en planificar, coordinar, gestionar, para brindar atenciones, manejo clínico y quirúrgico de las patologías que afectan los órganos sexuales y reproductivos de la mujer, así como también de brindar atenciones, manejo clínico y quirúrgico al periodo gestacional, parto y puerperio, todo esto tomando como referencia el cumplimiento del protocolo de Manejo Obstétrico del Ministerio de Salud Pública (MISPAS) y de las Normas del Servicio Nacional de Salud (SNS), antes que funcionan como órgano rector de nuestro centro.

Comportamiento de Principales Indicadores de Salud Reproductiva



En el mes de Enero creó el comité de Evaluación de Cirugías Ginecológicas y Obstétricas, con la finalidad de revisar los casos a intervenir y fijar la fecha de cirugía de cada usuaria electiva, mediante una consulta disponible los lunes en las tandas matutina y vespertina. Este comité evaluó un total de 910 usuarias. También, En diciembre de 2017, se apertura la consulta de la Consulta de Puerperio, creada con la finalidad de dar seguimiento al postparto y contra-referir a las usuarias que pertenecen a SeNaSa a su Unidad de Atención Primaria o al centro de primer nivel más cercano a su domicilio.

Entre las actividades a destacar en el año 2017, se realizaron varias capacitaciones en pro de mantener nuestros estándares de calidad, dentro de los cuales esta: En enero y abril se impartieron dos talleres en parto humanizado en los que se capacito a 38 médicos, en febrero un taller en grafica de altura uterina y ganancia de peso en el embarazo con una participación de 11 especialistas, en julio un actualización en Código Rojo Obstétrico al cual asistieron 25 galenos y en noviembre una actualización en el Correcto Llenado de la Nueva Historia Clínica Perinatal Near Miss y el Sistema Informático Perinatal (SIP), en la cual se capacitaron 22 médicos ginecólogos-obstetras.

Indicador	Año 2016	Año 2017	Comportamiento
Partos Vaginales	3217	3983	19.23
Cesáreas	4017	5048	20.42
Partos Múltiples	96	116	17.24
Nacimientos	7333	9150	19.86
Abortos	844	825	-2.30

Resultados Gerencia de Emergencia:

Comprometidos con nuestra población y enfocados en brindar un servicio humanizado con los más altos estándares de calidad a nuestras usuarias, la sala de emergencias del HMRA, se distingue por contar con un modelo de atención especializada, dirigido a la preservación del binomio materno fetal, interesados en brindar el más completo de los servicios tanto Gineco-obstétricos como clínico a nuestras pacientes por lo que contamos con un equipo de profesionales capacitados en la atención integral de nuestras usuarias conformado por médicos Emergenciólogo y Gineco-obstetras que ofrece asistencia las 24 horas del día los 7 días de la semana encaminados en el cumplimiento de las exigencias de nuestro órgano rector. Desde la apertura de los servicios de urgencias se cuenta con una sala de Triage en la cual nuestras usuarias son abordadas de forma oportuna reduciendo así el riesgo de morbi -mortalidad materna fetal. Requisitos funcionales, estructurales y organizativos, que garantizan condiciones de seguridad, calidad y eficiencia a fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Por la naturaleza especializada de nuestro centro, previa valoración y estabilización de pacientes y atendiendo a las normas para los referimientos y traslado, durante este periodo se han referido formalmente y previa comunicación con centro receptor un total de 1,152 pacientes, concerniendo a pacientes que no pertenecen a nuestra cartera servicios.

De igual manera servimos como centro de acopia a un alto número de pacientes que nos fueron referidas de diversos centro de salud a nivel nacional resultando un total de 1,222 pacientes recibidas vía referimiento.

En total fueron atendidas 31,246 usuarias en nuestras salas de emergencias donde fueron tratadas, estabilizadas, referidas o ingresadas a nuestras salas de internamientos y cuidados intensivos según su condición de salud. Obtuvimos un incremento de un 12% sobre los resultados del año 2016. Por la naturaleza de nuestros servicios el 87% de las atenciones fueron realizadas a usuarias embarazadas. Además se nebulizaron un total de 499 usuarias, se asistieron 115 partos precipitados y realizaron 982 procedimientos en el quirófano ubicado en esta área.

Producción Área de Laboratorio Clínico:

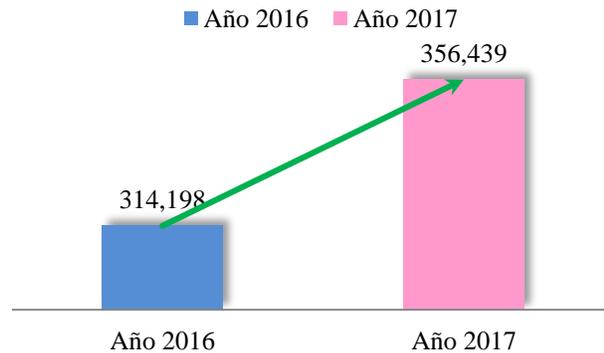
El laboratorio clínico es el lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos bacteriólogos y auxiliares de laboratorio, procesan y analizan las muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades.

En el laboratorio clínico se obtienen y se estudian muestras biológicas diversas, como sangre, orina, heces, líquidos corporales entre otros tipos de muestras.

Al laboratorio clínico acuden pacientes externos y se realizan los exámenes que se requieren de los pacientes hospitalizados.

En el año 2017, se realizaron un total de 356,439 pruebas de laboratorios, un 11.85% mayor que la producción del año 2016, que fue de 314,198 pruebas.

Comportamiento de los Resultados del Laboratorio Clínico



Fuentes: Sistema de Laboratorios SINERGIA-SOFTWARE.

Resumen de Productividad Año 2017

Descripción	Ambulatorios	Plantas	Emergencias	Total
Hematología	21,501	29,216	14,580	65,297
Química	65,652	57,269	1,641	124,562
Banco de Sangre	20,068	19,662	5,018	44,748
Serología	12,376	18,182	8,314	38,872
Pruebas Especiales	31,085	5,735	268	37,088
Gases Arteriales y Elect.	310	3,062	153	3,525
PP, PTT Y Fibrinógeno	1,952	9,021	1,239	12,212
Bacteriología	4,196	1,817	196	6,209
Uroanálisis	11,368	2,573	7,762	21,703
Coprológicos	1,930	143	150	2,223
Totales	170,438	146,680	39,321	356,439

Fuente: Gerencia de Laboratorios Clínico, Sistema de Gestión de Laboratorios SINERGIA.

Las estrategias utilizadas para la mejora continua de esta área se enmarcan dentro de un sistema de mejora continua y de garantía de calidad. Las Mismas se detallaran a continuación:

1. Los componentes básicos de los sistemas de garantía de calidad son el control interno, la evaluación externa del desempeño, las auditorias y la educación continuada. Se incluye también la bioseguridad y el mantenimiento de equipos e infraestructura.
2. En tal sentido, durante el año 2017 se midieron y se registraron los controles de calidad de las áreas de manera sistemática. Estos registros se auditan mensualmente.
3. Otra de las estrategias es someter al laboratorio a participar en evaluaciones externas de la calidad, como la del programa de evaluación externa de la calidad de las Pruebas de VIH, en la cual obtuvimos 100 % en el 2017.
4. Se recibió la evaluación de la Dirección de Habilitación, resultando el laboratorio como **satisfactorio** para continuar la habilitación, igualmente se recibió la evaluación de la Dirección Nacional de Bancos de Sangre, resultando el Banco de Sangre, igualmente **satisfactorio** para continuar operando.
5. En materia de estandarización de procedimientos, se mantuvieron vigentes los manuales de procedimientos de las áreas y se crearon nuevos protocolos, los cuales se socializaron con todo el personal. Para el 2017, se mantuvieron vigentes los protocolos de valores críticos, la entrega de jugos a los donantes post-donación, la ruta sanitaria, el protocolo de inducción y tutoría de personal de nuevo ingreso y el protocolo de manejo de derrames.
6. Para optimizar el uso de la sangre y sus derivados, prevenir la pérdida de sangre por vencimiento y ser solidarios con otros hospitales, en el año 2017 se despacharon a otros hospitales (Hospital Ney Arias Lora, Hospital Municipal de Villa Mella, Hospital Pediátrico Hugo Mendoza y la Unidad de Quemados) 250 unidades de sangre, de las cuales 225 fueron facturadas y unas 25 unidades sin facturar, autorizadas por la dirección del hospital.
7. Otra estrategia implementada es la de descontaminar los desechos bio-infecciosos antes de ser sacados del laboratorio, como los corto-punzantes que son descontaminados con cloro y descartados en frascos rígidos de reactivos (lo que permite también reusar el frasco); los medios de cultivo contaminados y las bolsas de sangre vencidas o devueltas se descontaminan en autoclave antes de la disposición final.
8. Igualmente, los frascos de toma de muestra de orina que son descartados previa descontaminación y lavado, son reusados por la Gerencia de Patología del Hospital. Las puntas de las pipetas automáticas que son de plástico, en vez de descartarlas con un sólo uso, las descontaminamos y las seleccionamos para darles un segundo uso, esto le ahorra dinero al hospital y reduce la cantidad de plástico desechado al ambiente. Así, protegemos el ambiente que rodea el hospital y evitamos contaminaciones en la comunidad.



Fotografía del Personal de Laboratorio en su Área de trabajo.

Producción Área de Imágenes Diagnosticas:

En la gerencia de imágenes médicas se realizaron un total de **56,537** estudios siendo el más solicitado las sonografías y dentro de ellas la más demandada es la de tipo obstétrica. Esto, en comparación con el año 2016, significo un incremento de **5.53%**, que realizó 53,411 estudios en ese año.

En el mes de octubre se realizó una jornada gratuita de mamografías para las usuarias internas y externas con motivo a la conmemoración del Día Mundial de Lucha contra el Cáncer de Mama. Esta actividad que se realizó en conjunto con la Gerencia de red salud santo norte mediante un acuerdo interinstitucional.

De igual forma el año 2017 el HMRA recibió atreves del **despacho de la primera dama** y el programa “**mujeres saludables**” un total de 1,095 usuarias para realizarles estudios de sonografías y mamografías de forma gratuita.

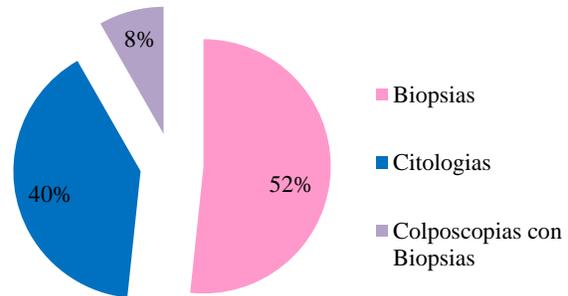


Técnico de rayos X realizando estudio de imágenes.

Gestión de Laboratorio Patología:

Indudablemente el año 2017 ha sido un año de mejoras en la Gerencia de Anatomía Patológica, ya que con el apoyo recibido con el nombramiento de un médico ayudante en patología y la constancia en el suministro de reactivos y consumibles, se logró mantener el indicador de tiempo de entrega de resultados, evitando así las glosas de expedientes y brindando disponibilidad oportuna de los reportes tanto de biopsias como de citologías para nuestras usuarias, uno de los atributos de calidad del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar. Esto se evidencio con los resultados obtenidos en término de producción, donde se realizaron un total de 9,990 estudios, siendo la más demandada las Biopsias, que equivale a un 40%.

**Estudios Histo-Patologicos
Año 2017**



Fuentes: Gerencia de Anatomía Patológica, HMRA.



Como practica promisoría en el año 2017 surge la “**ROSA VIP**”, esta surge con la necesidad de priorizar los casos clínicamente sospechosos de procesos malignos y consiste en que las biopsias y/o citologías son identificadas con un sello con rosa roja que nos indica cuando llega al laboratorio que dicho espécimen debe procesarse más rápidamente (disponibilidad del reporte en tres días laborables). Si el hallazgo en la muestra es positivo se le gestionan otros procesos con mayor rapidez. De igual manera un caso no se haya identificado como sospechoso al momento de la evaluación clínica si el resultado es positivo se le entrega directamente el médico especialista tratante para que gestione la comunicación con la paciente para su trato oportuno.

En el campo educacional en la gerencia obtuvimos permisos de formación académica para la asistencia a congresos nacionales e internaciones: --Segunda reunión conjunta MD ANDERSON-INCART, Manejo multidisciplinario cáncer del Pulmón, Inmunoterapia y Congreso Latinoamericano de Anatomía Patológica en Cartagena de indias, Colombia.

Listado de Servicios:

A continuación se desglosa el listado de consultas especializadas que ofrecemos:

Consultas Externas:

Obstetricia Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Ginecología Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Neonatología Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Planificación Familiar Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm
Adolescentes Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Alto Riesgo Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Patología de Cuello Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Psicoprofilaxis Lunes a Viernes 7.00am - 1.00pm
Seguimiento de Puerperio Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Ginecología Oncológica Mar, mie y vie 7.00am - 1.00pm	Fertilidad Miércoles 7.00am - 1.00pm	Medicina Interna Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm
Anestesiología Lun, mie, jue y vie 7.00am - 7.00pm	Cardiología Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Eval. Cardiovascular Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	Salud Mental Lunes a Viernes 7.00am - 1.00pm
Endocrinología Ginecológica Lunes a Viernes 7.00am - 1.00pm	Cirugía General Lun, Mie, Jue y vie 7.00am - 7.00pm	Psiquiatría Lunes, mie y vie 1.00pm - 7.00pm	Transmisión vertical Martes 1.00pm - 7.00pm
Nutrición Martes y Viernes 7.00am - 1.00pm	Infectología Martes y Jueves 7.00am - 1.00pm	Urología Miércoles y Jueves 7.00am - 1.00pm	Gastroenterología Miércoles y viernes 1.00pm - 7.00pm
Clínica de Hipertensión Lun, mar, jue y vie 7.00am - 1.00pm	Salud Integral Lun, jue y vie 7.00am - 1.00pm	Curas y Retiro de Suturas Lunes a Viernes 7.00am - 7.00pm	

- Laboratorios e Imágenes ambulatorios de lun-vie desde las 7: 00 a.m.- 7:00 p.m.
- Procedimientos Quirúrgicos Electivos de lunes a viernes desde las 7: 00 a.m.- 7:00 p.m.
- Procedimientos Quirúrgicos de emergencia de lunes a domingo desde las 7: 00 a.m.- 7:00 p.m.

Laboratorio Clínico y Banco de Sangre :	Imágenes Diagnosticas
Hematología y coagulación	Radiografías
Serología	Sonografías Obstétricas
Bioquímica sanguínea	Sonografías Pélvicas
Bacteriología	Sonomamografías
Banco de sangre	Sonografías Transvaginal
Uroanálisis y Coprología	Sonografías abdominal
Pruebas Especiales	Densitometría Osea
	Mamografías
	Perfil Biofísico Fetal
Procedimientos Quirúrgicos	Hospitalización:
Cesárea	Alto Riesgo Obstétrico
Histerectomía	Cuidados Críticos Adultos (UCI)
Salpingoclasia	Cuidados Clínicos Neonatal (UCIN).
Laparotomía Exploratoria	Unidad de Hospitalización Neonatal.
Colpoperineorrafia	Unidad de Adolescentes.
Legrados	
Cono-Asa	
Cerclaje	
Otros procedimientos quirúrgicos.	

Gestión de los Servicios Generales y Unidades de Apoyo:

Las actividades de la Gerencia de Servicios Generales y Unidades de Apoyo estuvieron enfocadas en dirigir, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas y administrativas relacionadas con los servicios de limpieza y manejo de desechos, alimentación y bebidas y del mantenimiento de equipos e infraestructura, además de apoyar a las demás subdirecciones, gerencias y servicios en aspectos relacionados con hotelería.

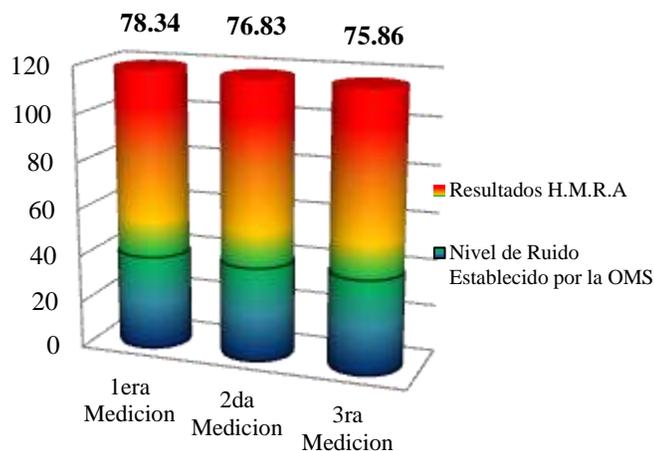
Una muestra de esto fue que, desde la Unidad de Mantenimiento se realizaron 165 mantenimientos preventivos a los equipos e infraestructura para garantizar la calidad de los servicios y el buen funcionamiento de los mismos.

También, se realizaron 3 mediciones de los niveles de Ruido, de las cuales se obtuvo en promedio un **76.1 decibeles**, un nivel superior al establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para hospitales, quienes indican que no debe superar los 40 decibeles. Para mejorar estos valores se señalaron las áreas con la fotografía de la enfermera del centro indicando silencio, las cuales fueron colocadas en áreas estratégicas.

Además dentro de las labores de Servicios Generales se Realizan:

- Plan de recolección y clasificación de los Desechos comunes, biológicos y tóxicos.
- Plan de recogida, clasificación, Lavado, planchado y confección de lencerías.
- Programación de la preparación y dispensación de alimentos.

Mediciones de Ruido Realizadas
Durante el Año 2017



Tecnologías de la Información y Comunicación:

Fue instalado el sistema HOSPITURNO, desarrollado por el Departamento de Tecnología de la Información del HMRA para las áreas de atenciones directas con el usuario: Admisión, Consultas Externas, Entregas de Resultados, Laboratorios e Imágenes. Con esta medida incurrimos en una mejora para la administración del tiempo y una mejor organización en las áreas de espera evitando así el cumulo innecesario de personas en las salas de espera.

Como una forma de optimizar los procesos en áreas claves, se entregaron computadoras en las áreas de Farmacia, Hospitalización 4to. Nivel, Atención al Usuario, Facturación y Auditoria Médica. Igualmente, se instalaron de nuevos equipos de audiovisuales en el salón de conferencias institucional.

También, se creó una biblioteca virtual en el intranet, en la que están colgadas las principales informaciones de uso interno de los empleados, tales como: normas, códigos, manuales, calendarios de capacitaciones, directorio telefónico, entre otras.

En el año 2017, el HMRA recibió la certificación en la NORTIC A5, otorgada por la Oficina Presidencial de tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Esta es la norma que establece las directrices que deben seguir los organismos del Estado a fin de presentar y brindar servicios de calidad al ciudadano. Con esta certificación, suman cuatro las certificaciones obtenidas por el HMRA en Tecnologías de la Información.



Gestión Administrativa-Financiera:

Para el año 2017, en el marco de nuestra planificación estratégica, se establecieron objetivos estratégicos que proponen mejorar aún más la calidad de los servicios que recibe la población a través del manejo con eficiencia del centro.

Ocho fueron los objetivos estratégicos que para este año se establecieron y la gestión financiera obtuvo significativos logros en seis de ellos, mismos en los que esta tiene incidencia.

Objetivo estratégico	Logros
1- Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos, sustentados en estándares y control del cumplimiento de estos.	<p>Eliminación de fotocopias de cedula juntas a los servicios ambulatorios, cuyo total ascendía a un monto de 18,584 copias de documentos mensuales, aproximadamente.</p> <p>Se aprobó la propuesta de unificación de los expedientes clínicos y administrativos, antes segregados en dos folders, sin alterar el orden establecido por el ministerio de salud pública.</p> <p>Iniciamos la gestión de cobertura de hospitalización para los RN de madres no aseguradas, con la póliza del padre, conforme lo establece la ley. actualmente recobramos la suma total de \$783,591.99</p> <p>Se corrió el módulo de caja en paralelo para su formalización e inicio de su uso en las operaciones.</p>
2- Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos	<p>Creación de horarios intermedios para los auxiliares, variables según la necesidad del departamento, con el objetivo de brindar cobertura a todas las áreas de servicio conforme a la demanda de pacientes.</p> <p>Mejoras al sistema Sysmed para eficientizar los procesos e identificar paso a paso el estatus de la usuaria.</p>
3- Establecer y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de las informaciones y la planificación.	Matriz de evaluación a los colaboradores con el propósito de medir la eficiencia de su productividad.
4-Establecer y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de las informaciones y la planificación.	Elaboración e implementación de un formulario de “producto no conforme” con el objetivo de establecer las informaciones incompletas de manera interdepartamental.

5-Obtener y mantener un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad del hospital.	
6- Ejecutar un adecuado control y uso de los recursos.	Presentación periódica de los informes financieros a las autoridades competentes.
	Contrataciones de ars's.
	Renegociaciones de tarifas.
	eficiencia en la gestión de cobros a las ars's.
	Solicitudes de fondos de manera oportuna a las autoridades competentes.
7-Formalizar y mantener una fuerte relación con la comunidad, especialmente con quienes demandan los servicios de hospital.	
8- Desarrollar y mantener un alto nivel de credibilidad de la población en el hospital.	

Fuente: Subdirección Financiera

La gestión financiera del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar durante el año 2017 se caracterizó por el cumplimiento de las normativas prudenciales que aconsejan todos los entes reguladores y normativos y por el establecimiento de un modelo por medio del cual se procura establecer la sostenibilidad financiera del centro.

Como resultado, los ingresos presupuestados para el año fueron logrados en un 84%, RD\$596, 338,565.10 de RD\$ 709, 648,436.05 presupuestado, estos ingresos se obtuvieron por vía de primero, la asignación del anticipo financiero que represento el 50.21% (RD\$ 299, 452,239.77) y la generación de recursos por la venta de servicios que ascendió al 49.79% (\$296, 886,325.33).

Respecto de los gastos, en acuerdo a nuestra planificación, estos ascendieron a un total de RD\$ 560, 278,836.81 de los cuales el 65.32% correspondió a gastos de personal, 3.85% a gastos no personales y un 30.83% a gastos de materiales y suministros.

El Departamento de Facturación realizó a inicios del año 2017 un análisis del flujo de afiliadas recibidas en el centro por aseguradora un período de tres meses. En base a este resultado se priorizaron las de mayor volumen, Humano, Palic y Contributivo por lo que requerimos la visita de dichas ARS para actualizar sus conocimientos respecto a nuestras instalaciones, cartera de servicio y presentación de la unidad de psicoprofilaxis. Fueron analizados los contratos adquiridos individualmente con cada administradora y solicitamos a cada área suministrar a nuestro departamento la cartera de servicios actualizada, a fin de

enfocar nuestra contratación en dichos servicios, conjuntamente con el análisis de costo de los mismos.

En las mejoras presentadas en la gestión de cobros en el año 2017, podemos citarlas a continuación:

- Algunas ARS implementaron la modalidad de pago vía transferencia.
- Agilidad en la aplicación de dicho cobros.
- Implementación de cruces digitales de información con las ARS.
- Reportes digitales.
- Abonos recurrentes de las usuarias con acuerdo de pagos de manera voluntaria e incluso saldos de cuentas de las mismas.

HOSPITAL MATERNO DR. REYNALDO ALMANZAR

BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑOS 2017
(VALORES EN RD\$)
"Año del Fomento de las Exportaciones"

		<u>12/31/2017</u>
<u>ACTIVOS</u>		
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>	-	-
DISPONIBILIDADES		42,232,561.79
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		62,306,147.78
INVENTARIO DE CONSUMO		57,093,179.29
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		161,631,888.86
<u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u>	-	
BIENES DE USO NETO		4,651,317.20
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		4,651,317.20
TOTAL ACTIVOS		166,283,206.06
 <u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>		
<u>PASIVOS CORRIENTES</u>	-	
DEDUCCIONES Y RETENCIONES POR PAGAR		6,317,970.90
CUENTAS POR PAGAR		89,306,954.66
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		95,624,925.56
<u>PASIVOS NO CORRIENTES</u>	-	
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		-
TOTAL PASIVOS		95,624,925.56
 <u>PATRIMONIO</u>		
RESULTADO DE PERIODOS ANTERIORES		35,922,055.44
RESULTADO DEL PERIODO		34,736,225.06
TOTAL PATRIMONIO		70,658,280.50
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		166,283,206.06

HOSPITAL MATERNO DR. REYNALDO ALMANZAR
ESTADOS DE RESULTADOS
DEL 1RO DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
(VALORES EN RD\$)

"Año del Fomento de las Exportaciones"

<u>INGRESOS CORRIENTES</u>	<u>12/31/2017</u>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS:	
DEL GOBIERNO CENTRAL	299,452,239.77
OTROS INGRESOS	<u>296,886,325.33</u>
TOTAL DE INGRESOS	<u>596,338,565.10</u>
<u>GASTOS CORRIENTES</u>	
SERVICIOS PERSONALES	366,017,151.18
SERVICIOS NO PERSONALES	21,528,572.46
MATERIALES Y SUMINISTROS	172,733,113.17
OTROS GASTOS INSTITUCIONALES	<u>-</u>
TOTAL DE GASTOS	<u>560,278,836.81</u>
RESULTADO CORRIENTE DEL PERIODO	36,059,728.29
DEPRECIACION Y AMORTIZACIONES	<u>1,323,503.23</u>
RESULTADOS NETO DEL PERIODO	<u>34,736,225.06</u>

HOSPITAL MATERNO DR. REYNALDO ALMANZAR
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(VALORES EN RD\$)
"Año del Fomento de las Exportaciones"

	<u>12/31/2017</u>
Flujo de Efectivo procedentes de actividades operativas:	
Flujo de Entradas de Efectivo	
Venta de Servicios de las Empresas Públicas	296,886,325.33
Transferencias Corrientes de Instituciones del Gobierno Central	299,452,239.77
Total Flujos de Entradas de Efectivo	<u>596,338,565.10</u>
Flujo de Salidas de Efectivo	
Pagos de Remuneraciones al Personal	322,694,315.83
Contribuciones a la Seguridad Social	43,322,835.35
Servicios No Personales	21,528,572.46
Materiales y Suministros	176,821,883.56
Total Flujos de Salidas de Efectivo	<u>564,367,607.20</u>
Flujo de Efectivo Previsto las actividades de operacion.	<u><u>31,970,957.90</u></u>
Flujo de Efectivo precedentes de las Actividades de Inversion	
Flujo de Entradas de Efectivos	
Recuperación de Préstamo Internos de LP sector privado	
Flujo de Salidas de Efectivos	
Incremento en otros Activos no Financieros	(1,442,960.66)
Aportes de Capital a Inst. y Empresas Públicas Descentralizadas	<u>(1,442,960.66)</u>
Total Flujo de Salidas de Efectivos	<u>(1,442,960.66)</u>
Flujo de Efectivo provistos por las actividades de Inversión	<u><u>(1,442,960.66)</u></u>
Flujo de Efectivo de las actividades de Financiamiento.	
Flujo de Entradas de Efectivos	
Incremento de Cuentas por Pagar de Corto Plazo	22,167,189.63
Incremento de Cuentas por cobrar de Corto Plazo	(17,733,497.49)
Otras Fuentes de Financiamiento Externo	6,662,912.71
Total Flujos de Entrada de Efectivo	<u><u>11,096,604.85</u></u>

Flujo de Salidas de Efectivos

Ajustes a Resultados de Años Anteriores	<u>(6,546,121.38)</u>
Total Flujos de Salidas de Efectivo	<u>(6,546,121.38)</u>
Flujo de Efectivo provisto en actividades de Financiamiento.	<u>4,550,483.47</u>
Incremento (disminución) neto en el efectivo y equivalente en el efectivo.	
	35,078,480.71
Efectivo equivalente en al inicio del ejercicio.	<u>7,154,081.08</u>
Efectivo equivalente al final del ejercicio	<u>42,232,561.79</u>

Responsabilidad Social:

El Hospital Materno Dr. Reynaldo Almanzar, comprometido con la población que nos asiste y con la ciudadanía en sentido general, cuenta con un Departamento de Trabajo Social y desde esa dependencia se trabajaron durante todo el año descuentos por un valor de RD\$1,267, 817.92 entre 277 casos, Exoneraciones por un valor de RD\$1, 932,423.61 entre 99 casos y un total de RD\$ 5, 856,708.12 por acuerdos de pagos entre 211 casos.

Mes	Descuento	Acuerdo de Pagos	Exoneración
Enero	56,460.61	273,031.21	110,279.18
Febrero	45,151.29	164,301.46	172,832.55
Marzo	86,427.63	321,989.12	59,488.33
Abril	79,445.62	173,757.34	164,328.58
Mayo	95,787.84	401,678.48	36,242.35
Junio	86,794.16	171,693.77	72,595.62
Julio	188,815.84	386,032.86	363,152.15
Agosto	197,592.94	1,051,222.55	15,971.69
Septiembre	61,633.08	692,445.05	492,435.60
Octubre	104,802.43	840,653.13	24,857.88
Noviembre	162,392.44	631,130.04	282,970.16
Diciembre	102,514.04	748,773.11	137,269.52
Total:	1,267,817.92	5,856,708.12	1,932,423.61

Fuente: Registros Gerencia de Trabajo social

Acuerdos y Convenios Suscritos:

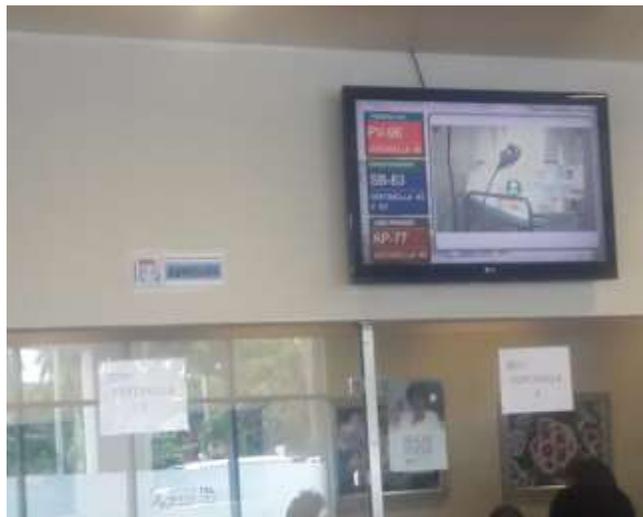
- Certificación en Calidad y Humanización de la atención a la Madre y el Recién Nacido.
- Aprobación de Residencia médica vía la Sociedad de Ginecología y Obstetricia.
- Curso de Laparoscopia, Impartido por la Universidad Feinberg School of Medicine de Chicago.
- Acuerdo de capacitación a hijos de colaboradores con Instituto Morayca.

Anexos:

Centro de Data, Seguridad y Vigilancia



Sistemas de Turnos (Hospiturno)



Reconocimiento al Buen Desempeño, Servicio Nacional de Salud (SNS)



Calidad y Humanización de la atención a la Madre y el Recién Nacido



Mes de la Sensibilización sobre el Cáncer de Mama



Juramentación Comité de Ética



**Visita de la Ministra de Salud y la Directora para Latinoamérica y el Caribe del
Fondo Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)**





Semana Mundial de la Lactancia Materna.



Encuentro Familiar con los hijos de los Colaboradores

