

## **1. Estrategias Específicas de Desarrollo de las UEPSS Para el 2016**

## **DIRECCIÓN GENERAL**

### **1) GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

## **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Personal bien informado.
- ✘ Atención rápida y personalizada.
- ✘ Entrega de material informativo.
- ✘ Charlas de Orientación.
- ✘ Brindar un trato humanizado.
- ✘ Personal capacitado para el manejo de conflictos.
- ✘ Proporcionar a los usuarios las vías para hacer reportes de quejas, reclamaciones o sugerencias (formularios, buzones, etc.).
- ✘ Atención a las quejas o sugerencias presentadas.
- ✘ Respuesta a las quejas mediante análisis con los involucrados.
- ✘ Supervisión del cumplimiento del horario de consulta externa.
- ✘ Organización de operativos médicos.
- ✘ Orientación al Usuario.
- ✘ Transmitir al usuario lo importante que es en nuestro centro.
- ✘ Lograr que el usuario reciba respuesta inmediata cuando hace solicitudes, preguntas o quejas

## **3. Estrategias de Desarrollo de la calidad de los servicios:**

- ✘ Revisión periódica del manual de procesos generales.
- ✘ Cumplimiento de los protocolos de actuación de la gerencia.
- ✘ Brindar todas las facilidades a los usuarios.
- ✘ Hacer el trabajo enfocado en los valores para el logro de la misión y visión de la institución.
- ✘ Supervisar la prestación puntual y eficiente de los servicios.
- ✘ Aplicar los formularios de evaluación de satisfacción de las diferentes áreas, para identificar los puntos débiles y hacer recomendaciones.
- ✘ Informar al usuario sobre el curso de su queja, o sugerencia.
- ✘ Realizar reuniones de revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- ✘ Mantener motivado el personal que presta servicio a la gerencia.
- ✘ Informar al usuario sobre el curso de su queja o sugerencia.
- ✘ Realizar reuniones de revisión de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✘ Mantener motivado el personal que presta servicio a la gerencia.

## **4. Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:**

### **a) Recursos Humanos:**

1-Auxiliares de atención al usuario.

### **b) Capacitación y Educación continua:**

3-Diplomado en alta gerencia  
1-Diplomado en servicio al cliente  
1-Curso agente profesional de call center (10) personas  
1-Curso calidad en el servicio  
1-Curso ortografía y redacción  
1-Curso excell básico y avanzado.  
10-Cortesía telefónica.

### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

#### **Recepción:**

2- Hand Free (Head Set)  
1- Archivo de 2 gavetas

**Call Center**

- 4- Head set
- 1-Computadora

**Imágenes**

- 1- Dispensador de turno
- 1-Pantalla numérica

**Consulta Externa:**

- 1- Micrófono conectado a sistema de bocinas exclusivo para esta área
- Telecable
- 10-Filas de asiento.
- 6 Buzones de sugerencia
- 4 archivos de escritorio
- 1 bebedero

**d) Habilitación o readecuación de infraestructura.**

- Habilitación de 4 cubículos para el call center.
- Central Telefónica

**2) GERENCIA DE SERVICIO SOCIAL****1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este período

**2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Realización de charlas a los usuarios en las salas de espera del hospital.
- ✘ Realización y coordinación de charlas en la comunidad
- ✘ Proporcionar apoyo emocional a los usuarios y sus familiares.
- ✘ Participación de técnicos en el pase de visita
- ✘ Proporcionar facilidades para la implementación de planes de ahorro cirugía electiva
- ✘ Apoyo en el traslado de paciente indigentes y todos los casos que ameriten.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Realizar evaluación objetiva para la categorización socio económica.
- ✘ Garantizar el cumplimiento de los manuales de proceso y protocolo.
- ✘ Garantizar la satisfacción de los usuarios del servicio.
- ✘ Capacitar al personal para dar el mejor servicio a los usuarios mediante: Diplomados, capacitación continua, talleres, etc.

### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

#### **a) Recursos Humanos**

No en este período

#### **b) Capacitación y Educación Continua:**

No en este período

#### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

No en este período

#### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

No en este período

## **3) GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Promover la institución y la calidad de los servicios que ofrece.
- ✘ Difundir los logros científicos alcanzados por los diferentes departamentos.
- ✘ Dar a conocer el equipo de profesionales que integran el hospital.
- ✘ Dar a conocer a la comunidad la cartera de servicios y las tarifas.
- ✘ Dar a conocer el horario de servicios.

- ✘ Mantener una estrecha relación entre la comunidad y el hospital.
- ✘ Promover la visita de personalidades y representantes de instituciones para darle a conocer el funcionamiento de las gerencias del hospital y la cartera de servicios.
- ✘ Estrechar la comunicación entre los periodistas que cubren el área de la salud y otros.
- ✘ Ofrecer a los medios de comunicación informaciones veraces, actualizadas y de fuentes oficiales en casos específicos.
- ✘ Facilitar a los medios de comunicación las facilidades necesarias para que puedan hacer su trabajo.
- ✘ Mantener el flujo de información con los medios escritos, radiales y televisivos de la región.
- ✘ Realizar conferencias de prensa e invitar a los representantes de los medios de comunicación a visitar el hospital.
- ✘ Creación de la revista social e informativa y la revista científica.
- ✘ Subir la página web del hospital.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Garantizar la publicidad institucional en los medios de comunicación.
- ✘ Las notas de prensa y otras informaciones serán elaboradas con datos veraces y objetivos.
- ✘ Dejar en funcionamiento la página de acceso a la información pública a través de Comunicación y Relaciones Públicas.
- ✘ Garantizar la vigencia en los medios de comunicación con notas positivas del centro.
- ✘ Se realizarán publicaciones periódicas con informaciones relacionadas con las actividades del hospital, su personal y los servicios que ofrece y las novedades científicas relacionadas con el hospital.
- ✘ Generar opinión pública favorable entre los medios de comunicación sobre los servicios que se ofrecen y la integración del personal.
- ✘ Lograr que los jefes departamentales y gerentes tengan presencia con sus aportes escritos en las diferentes publicaciones del hospital.
- ✘ Coordinar desayunos periódicos con la presencia de los directores de cada medio de comunicación y el director general con los subdirectores a fin de promover el establecimiento de salud.
- ✘ Invitar a personalidades de diferentes sectores del país al hospital para que el director general de presente la institución y los trabajos que se están desarrollando.

### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

#### **a) Recursos Humanos**

No en este periodo.

#### **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 2- Facilidades para Curso internacional de relaciones públicas.
- 2- Facilidades para Congreso internacional comunicación en salud.
- 2- Facilidades para Maestría en relaciones públicas.
- 2-Facilidades para taller sobre manejo de información
- 2-Encuentro con periodistas sobre manejo de informaciones de accidentes de tránsito, seguridad vial entre otros.

2- Facilidades para diplomado en gerencia de salud.

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2-Disco duro de 2 thera

2-Memorias USB de 64 GB

2-Memorias SD de 64 GB

1- Cámara de video

1- Cámara fotográfica.

1- Fax

2- grabadoras

1- Televisor

1- Radio.

2- Archivos.

1- DVD

1-Impresora multifuncional

1-Archivo

1-Bebedero.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

No en este período

## 4) UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

**2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Ofrecer los servicios de calidad con apego a la legislación vigente en el sector salud.
- ✘ Aplicación de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- ✘ Apoyar los procesos y las estrategias seguidas por el Hospital de Traumatología Dr. Ney Arias Lora.
- ✘ Representar al HTNAL ante los organismos e instituciones tanto públicas o privadas.
- ✘ Colaborar, asesorar y apoyar las necesidades requeridas por otras áreas del HTNAL.
- ✘ Atender todas las necesidades requeridas por los usuarios-usuarios del HTNAL.
- ✘ Apertura de Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (Ley No.200-04).
- ✘ Garantizar la implementación plena de la Ley No. 41-08 (De Función Pública).

- ✘ Garantizar la aplicación efectiva de La Ley No. 60-97 (sobre la organización del cuerpo médico en los Hospitales Dominicanos).
- ✘ Garantizar el uso adecuado del Decreto No.732-04 (que aprueba el reglamento de Recursos Humanos del Sistema Nacional de salud).

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- ✘ Implementar programas de capacitación y actualización en el área del sector salud.
- ✘ Proporcionar un clima agradable fomentando el trabajo en equipo.
- ✘ Evaluaciones periódicas de desempeño al personal del departamento.
- ✘ Brindar facilidades de capacitación al personal de la unidad

### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

#### **a) Recursos Humanos:**

No en este periodo.

#### **b) Capacitación y Educación Continua:**

1-Maestría en Derecho Laboral

3- Capacitación y actualización del marco legal del sector salud.

#### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1-Silla ergonomica.

#### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Ampliar oficina Unidad Legal o habilitar otro cubículo.

## SUB-DIRECCIÓN MÉDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

### 1) UEPSS: TRAUMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORTOPÉDICA.

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total Ingresos.	2,646	4,088	54%
Total Consultas.	15,781	20,561	30%
Total Cirugías Programadas.	3,334	3,173	-4.8%
Total Reducciones y Yesos	10,927	11,278	10%
Tasa de ocupación hospitalaria.	84%	85%	1%
Promedio de estadía.	8.1 Días	5 Días	-3.1 Días
Tasa de mortalidad neta intra hospitalaria.	0.8%	0.3%	-0.5%

#### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o Incremento de la cartera de servicios.

Cirujanos Ortopedistas solo para hacer servicios o guardias presenciales.

#### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Servicio especializado 24 horas.
- ✘ Servicio de emergencia 24 horas.
- ✘ Alta tecnificación de los servicios clínicos y quirúrgicos.

- ✘ Oferta de servicios por unidades medicas de alta especialidad, con ortopedas dedicados unicamente a estas areas como: Reemplazo Articular, Cirugía de columna, pelvis y Acetabulo, Cirugía Artroscópica, Cirugía de trauma.
- ✘ Cirugías electivas no convencionales (reconstrucción ósea)

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios.**

- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de protocolos.
- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de procesos.
- ✘ Auditoria de expediente clínico.
- ✘ Convenios internacionales y videoconferencias de educación continua y especialización.
- ✘ Revisión constante de procesos y estadísticas.
- ✘ Encuestas periódicas regulares para valorar calidad de servicios.
- ✘ Atención multidisciplinaria de casos críticos.
- ✘ Discusión y análisis de casos.
- ✘ Aumentar experiencia del personal por entrenamiento.
- ✘ Aumentar curva de aprendizaje con entrenamiento periódico del personal.
- ✘ Fomento y promoción de la investigación científica

### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

#### a) Recursos Humanos:

6-Cirujanos ortopedas, solo para las guardias presenciales.  
 2-Enfermera quirúrgica (técnicos) entrenada en ortopedia, (Instrumentistas), que no roten.  
 2 Auxiliares de Avanzada en cada turno quirúrgico.

#### b) Capacitación y Educación Continua:

9- Congreso American Academy Orthopedic Surgery (AAOS), 1- Semana de marzo.  
 9-Facilidades para participación en congresos nacionales de ortopedia, primer fin de semana de diciembre.  
 4-Facilidad para participar en Current Concepts in Joint Replacement (2<sup>da</sup> semana de diciembre).

#### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

##### **Mobiliario.**

1- Escritorio con gavetas.  
 1-Sillón ejecutivo o ergonómico.

##### **Quirúrgicos**

4- Mesas quirúrgicas.  
 8- Posicionadores laterales de la mesa quirúrgica.  
 8- Mandiles  
 1- Intensificador de imágenes (Brazo en c) nuevo para columna.  
 1- Cama quirúrgica radiolúcida..

#### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Hacer otro cuarto de cura y ostomía para cirugías limpias (no contaminadas).

### **2) UEPSS: CIRUGÍA Y ESPECIALIDADES. (Cir. General, Cir. Urológica, Cir. Pediátrica, Cir. Plástica, Oftalmología, Otorrino, Cir. Vasculare, Cir. Laparoscópica)**

<b>INDICADOR</b>	<b>RESULTADOS 2015</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS 2016</b>	<b>VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016</b>
Total Ingresos.	2,596	4,410	70%
Total Consultas.	16,003	23,163	44%
Total Cirugías programadas.	2,165	2,693	24%
Total Curas y Otomías	10,107	11,278	10%
Tasa de ocupación hospitalaria.	93%	85%	-8%
Promedio de estadía.	4.1 días	4 días	- 0.1 Días
Tasa de mortalidad neta intra hospitalaria.	0.38%	0.20%	-0.18%

#### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

Apertura de fellowship en laparoscopia básica y avanzada.

#### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✳ Ofrecer servicios de Traumatología y Cirugías Electivas, cirugía Vasculare, Cirugías urológica, Cirugía oftalmológica, cirugía de cabeza y cuello, Cirugía plástica y reconstructiva, laparoscópicas, ambulatorias y cirugías menores a la población solicitante (ARS, Privados, SENASA, Inter hospitalario) con alta calidad, y a precios accesibles.

- ✘ Mercadear las condiciones de la edificación, equipamiento y la efectiva calidad del personal en la resolución de problemas médicos de los usuarios, con difusión a través de los medios de comunicación y el mercado internacional.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Reclutamiento de personal con formación académica excelente y disposición para el Servicio de acuerdo al perfil de cargos.
- ✘ Utilización de equipos e insumos de alta confiabilidad y calidad.
- ✘ Promover el seguimiento de la atención basada en procesos preestablecidos.
- ✘ Aplicación y vigilancia del cumplimiento de los protocolos.

### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

#### **a) Recursos Humanos:**

- 1-Ayudante de cirugía (médico general o asistente de cirugía).
- 1-Cirujano de tórax por servicio prestado.

#### **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 3- Congreso Latinoamericano de Cirugía , (Peru)
- 1- Participación en entrenamientos nacionales e internacionales de las diferentes subespecialidades (De cada una de las subespecialidades).
- 2- Evaluación morbi mortalidad
- 1-Cirujano intensivista (España), 1 año.

#### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Habilitar central de esterilización.

- 1- Bisturí Harmónico o ligasure con todos sus accesorios.
  - 1- Actualización de instrumental de bandeja de cirugía laparoscópica avanzada.
  - 1- Completar bandeja de cirugía para cabeza y cuello (otorrino), equipos endoscópicos y microscopio, luz frontal.
  - 1-Endoscopio para estudios gastrointestinal.
  - 1-Broncoscopio
  - 1- Bandeja para cirugía plástica y reconstructiva.
- Completar las bandejas de cirugía general con: separadores maleables de 2 pulgadas, Deavers, pinzas Babcock, clamps intestinal, ángulo recto, pinzas Kelly medianas.
- Completar bandeja de cirugía torácica.
- Equipar los quirófanos con sabanas térmicas y su calentador.

#### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

- Instalación de una cámara para telemedicina en el quirófano principal del tercer piso.
- Construcción de vestidores y dispensadores de botas, gorros y mascarillas en 3er y 4to piso.
- Además lockers para los vestidores.
- Pizarras en área de quirófanos 4ta y 3ra plantas para fijar cirugías.
- Verificar y completar el equipamiento y funcionalidad de los quirófanos del tercer piso.
- Asignación de parqueos al personal médico.
- Habilitar un quirófano cirugía menor

### 3) UEPSS: NEUROCIRUGÍA

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total ingresos	1,221	1,582	29%
Total consultas.	5,981	2,507	-58%
Total cirugías programadas.	281	494	76%
Tasa de ocupación hospitalaria.	50%	85%	35%
Promedio de estadía.	4.7 Días	6 Días	1.3 Días
Tasa de mortalidad neta intrahospitalaria.	0.5%	0.5%	-0.5%

#### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

#### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Servicio especializado 24 horas.
- ✘ Servicio de emergencia 24 horas.
- ✘ Alta tecnificación.
- ✘ Mejorar condiciones de remuneración al personal.
- ✘ Cirugías electivas no convencionales.
- ✘ Servicios complementarios especializados.
- ✘ Plataforma de prensa para mercadear los servicios del departamento.

#### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de protocolos.
- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de procesos.
- ✘ Auditoria de expediente clínico.
- ✘ Convenios internacionales y videoconferencias de educación continua y especialización.

- ✘ Revisión constante de procesos y análisis estadísticos.
- ✘ Encuestas periódicas regulares para valorar calidad de servicios.
- ✘ Atención multidisciplinaria de casos críticos.
- ✘ Discusión y análisis de casos.
- ✘ Aumentar experiencia del personal por entrenamiento.
- ✘ Aumentar curva de aprendizaje.
- ✘ Mejorar tecnología.

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

- 2- Técnicos instrumentistas (Capacitarlos en el hospital)
- 1- Técnico de Brazo en C (Fijo tercer piso)

##### **a) Capacitación y Educación Continua:**

- 5- Participación en congresos nacionales por lo menos una (1) vez al año (Septiembre o mayo)
- 2- Participación en congresos internacionales por lo menos uno (1) al año.
- 5- Cursos y capacitaciones temporales, organizados por la Sociedad Dominicana de Neurocirugía.

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Microscopio.
- 2- Lupas.
- 2- Luz Frontal.
- Equipamiento craneótomo (fresitas).

##### **b) Instrumentos Quirúrgicos**

- 1- Set de microcirugía.
- 6- Halo de tracción cervical.
- 1- Cama quirúrgica para cirugía de columna.

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

En quirófano de la tercera, completar la habilitación del área de vestidor de los médicos  
Finalizar el área de comunicación del ascensor con el área gris de los quirófanos en la cuarta y la tercera.

#### 4) UEPSS: MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total Ingresos	0	0	0
Total Consultas.	7,866	7,896	0.3%
Total Sesiones de Rehabilitación	30,082	33,090	10%
Tasa de mortalidad intrahospitalaria	0%	0%	0%

##### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Creación Unidad de Terapia de lenguaje y ocupacional.

##### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Inducción a demás servicios.
- ✘ Apertura de nuevas áreas; terapia ocupacional, del lenguaje, electromiografía.
- ✘ Iniciar clínica de amputados, clínica de lesión medular y trauma cráneo encefálico.
- ✘ Continuar divulgación a la comunidad sobre la cartera de servicios de la gerencia.

##### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Completar equipamiento área de terapia física.
- ✘ Creación y equipamiento área de terapia ocupacional
- ✘ Realizar mantenimiento preventivo y garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos.
- ✘ Garantizar el cumplimiento de la aplicación de los protocolos.
- ✘ Garantizar el cumplimiento de los procesos.
- ✘ Tomar decisiones en base al análisis de los datos producidos en la gerencia.
- ✘ Garantizar la seguridad y satisfacción de los usuarios.

##### 4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

###### a) Recursos Humanos:

- 1- Psicólogo terapeuta del lenguaje
- 1- Licenciada en enfermería
- 1-Auxiliar de avanzada.

- 2-Terapeutas ocupacionales.
- 4- Licenciados en Terapia Física

**b) Capacitación y Educación Continua:**

- 2-Curso de servicio al cliente.
- 2-Facilidades para participar en congreso nacional
- 2-Facilidades para participar en congreso internacional

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Completar equipos y adquisición de otros para nuevas áreas.

- 1-Pantalla para mostrar los turnos de atender los pacientes.
- 6- Filas de hileras de asientos para la sala de espera.
- 4- Camillas para fisioterapia
- 1- Tallímetro.

**Equipos y material para áreas de terapia física, ocupacional y del habla:**

- 2- Esfigmomanómetros de mercurio de pared.
- 2 camillas de fisioterapia
- 4- Muletas canadienses.
- 1- Espejo cuadriculado.
- 12-Compresas calientes

**b) Equipos médicos:**

- 1- Electromiógrafo con potenciales evocados somestésicos medulares (de carbono)
- Electrodos.
- Electrodos de aguja y de superficie
- 1- estimulador eléctrico
- Cables de anillo (sensoriales)
- 1- Dinamómetro de mano

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Readecuar un espacio para un tercer consultorio, área de terapia ocupacional y terapia de habla.

## 5) 2UEPSS: EMERGENCIA / URGENCIA

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total Usuarios Observación		-	-
Total Atenciones Emergencia	44,077	46,074	4.5%
Presión de Urgencia	33.6%	20%	-13.6%
Tasa de mortalidad BRUTA intrahospitalaria.	0.9%	0.29%	-0.61%

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

#### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Trato humanizado y personalizado con los usuarios.
- ✘ Servicio especializado 24 horas.
- ✘ Interconsultas de emergencia con especialistas y sub-especialistas afines las 24 horas.
- ✘ Alta tecnificación en procedimientos de emergencia (desfibrilación, cardioversión, intubación endotraqueal, acceso vascular, toracotomías, sondas vesicales suprapúbicas, etc.)
- ✘ Realizar mantenimiento preventivo y garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos.
- ✘ Realizar la limpieza y desinfección adecuada de las diferentes áreas de atención a los usuarios.
- ✘ Mejorar condiciones remuneración del personal.
- ✘ Plataforma de prensa para mercadear los servicios de la gerencia.
- ✘ Tecnología de punta, con todos los estándares de calidad.

#### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Finalizar el proceso de estandarización de los protocolos de actuación
- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de protocolos
- ✘ Monitoreo de los procesos
- ✘ Procesamiento de datos estadísticos y elaboración de informes mensuales
- ✘ Auditoria de expediente clínico.
- ✘ Convenios internacionales y videoconferencias de educación continua y especialización.
- ✘ Encuestas de satisfacción de los usuarios.
- ✘ Discusión y análisis de casos.

#### a) Recursos Humanos:

- 2- Médicos generales
- 2-Seguridad fijo

3-Avanzada fijo

**b) Capacitación y Educación Continua:**

- 3-Cursos de PHTLS (Todo el personal)
- 4-Cursos de ACLS (Resucitación cardiopulmonar avanzada) (Todo el personal)
- 4-Facilidades ITLS Avalado por la AHA
- 2- Congreso Intl de Traumatología y Ortopedia
- 4- Facilidades Congreso Nacional de Emergenciología
- 1-Curso Inteligencia Emocional
- 1-Curso Manejo de Estrés
- 1-Curso Ventilación Mecánica
- 1-Curso Primeros Auxilios, RCP y DEA
- 1- Radiología Básica y Avanzada

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 3- Mesas de metal para equipos de sutura.
- 1-Sillas para sala de espera de familiares
- 1- TV para sala de espera

**MANTENIMIENTO**

- Cambio de 3 sillas de espera en filas.
- Pintura de 8 lámparas cuello de ganso
- Pintura para 15 pies de suero
- Pintura para anaqueles de estación de enfermería
- Reparación de baño del personal
- Habilitar área de ducha.

**Área de Reanimación**

**Reparación de:**

- Cristal de las vitrinas
- 2 mesas de metal
- El timbre.
- Puertas de metal
- Blanqueamiento de piso
- Cambio de lavamanos.

**Área de Atención / Observación**

**Reparación de:**

- Pintura par 15 pie de suero
- Pintura para anaqueles de estación de enfermería
- 3 mesas de metal

**Para Ambulancia**

- 1- Ventilador portátil
- 1- Equipo de aspiración portátil con sondas.
- 1- Set material para inmovilización general (Fernokit)
- 1- Camilla cuchara o tijera o tabla espinal larga con cinturones de seguridad (tipo araña)
- 2- Recipiente con compartimiento para medicamentos con sistema de clasificación por colores, (Botiquín tipo bulto)

## **Para área de Reanimación**

### **Adquisición de:**

- 2- Pie de suero
- 2- Esfigmomanómetro portátil
- 2- Tijera de trauma
- 2- Sonógrafo portátil.
- 1-Tanque de oxígeno portátil.

## **Para área de Triage**

### **Adquisición de:**

- 6- pie de suero
- 2- tijera de trauma

## **Para área de Atención / Observación**

### **Adquisición de:**

- 20- Sillas para acompañantes de pacientes
- 2-Tijera de trauma
- 1- Juego de cortinas
- 1- Computadora

### **Muebles y Computadoras:**

Muebles para los dormitorios de los médicos, (mesita de noche, librero, TV, neverita ejecutiva, etc.)

- 1-Sillón de descanso.
- 2- Mesitas de noche.
- 6-Hileras de asiento de 4 (Muebles sala de espera de familiares).
- 1- TV para transmisión de informaciones en sala de espera de familiares.

### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Módulo para computadoras en triage.

Lavamanos sala de triage, (modular)

Rediseñar el área de triage para habilitar área de espera, (Ver propuesta del gerente)

Ampliación de área de reanimación.

Ampliación oficina de la gerencia de emergencia.

Habilitar área de espera usuarios emergencia.

Habilitar baño ducha y barandas para el aseo usuarios.

## 6) UEPSS: ANESTESIOLOGÍA

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total Consultas.	4,367	4,700	7.6%
Total Procedimientos programados.	6,031	6,830	13%
Tasa de mortalidad neta intrahospitalaria.	0%	0%	0%

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Creación de Unidad de Manejo del Dolor  
Crear la unidad de Neuroanestesia

### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Servicio especializado 24 horas.
- ✘ Servicio de emergencia 24 horas
- ✘ Alta tecnificación
- ✘ Mejorar condiciones de remuneración al personal
- ✘ Procedimientos anestésicos no convencionales en manejo en vías aéreas y dolor.
- ✘ Servicio complementarios especializados

### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de los protocolos.
- ✘ Vigilancia cumplimiento de los procesos.
- ✘ Convenios internacionales y vídeo-conferencias de educación continua y especializada.
- ✘ Discusión y análisis de casos.
- ✘ Aumentar experiencia del personal con entrenamiento.
- ✘ Aumentar curva de aprendizaje.
- ✘ Revisión y análisis de los procesos estadísticos.
- ✘ Valorar por encuesta la calidad de los servicios.

### 4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

#### a) Recursos Humanos:

#### b) Capacitación y Educación Continua:

- 5-Participación en los cursos/talleres de recertificación en anestesiología, impartido por la Sociedad Dominicana de Anestesiología. Mayo y Noviembre
- 5-Desarrollar conferencias con conferencistas tanto internos como externos.
- 5-Apoyo en la participación a congreso Internacional
- Apoyo para la realización en maestrías de gestión

**b) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Comprar canister de una máquina de anestesia.

1- laringoscopio de fibra óptica.

3- Broncoscopio de fibra óptica.

1-Neuroestimulador

1-Bis

8-Blower (mantas térmicas).

Mantenimiento de equipos

Sensores de capnografía

Calibración de vaporizadores de anestesia.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Completar la habilitación de estar médico 4<sup>ta</sup>. planta

**7) UEPSS: MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES. (Med. Interna, Infectología, Pediatría, Gastroenterología, Med. Familiar, Neurología, Nutrición, Cardiología)**

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total ingresos	91	152	40%
Total Consultas.	33,824	37,121	10%
Ecocardiograma	0	0	0
Tasa de ocupación hospitalaria.	0	0	0
Promedio de estadía.	0	0	0
Tasa de mortalidad neta intrahospitalaria.	0	0	0

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

Creación Unidad Quirúrgica.

**2. Estrategia de Mercado y Competitivas.**

- ✘ Realizar las evaluaciones preoperatorias y canalizando de manera eficaz la respuesta de cualquier interconsulta solicitada a subespecialistas del área clínica.
- ✘ Estabilizar las enfermedades que el paciente ya padezca, disminuyendo así la posibilidad de descompensación de la misma, brindando una recuperación post-operatoria satisfactoria.
- ✘ Mercadear los servicios de la Gerencia de Medicina Interna se vayan implementando a toda el área de influencia del hospital.

**3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios.**

- ✘ Colaboración y supervisión constante del desenvolvimiento de todos nuestros colaboradores.
- ✘ Auditoria de expediente clínico.
- ✘ Revisión constante de estadísticas.
- ✘ Encuestas periódicas regulares para valorar las necesidades de nuestros usuarios y calidad de nuestros servicios.
- ✘ Atención multidisciplinaria de casos críticos.
- ✘ Discusión y análisis de casos.
- ✘ Mejorar tecnología.
- ✘ Apertura de la unidad cardiológica
- ✘ Equipamiento de la unidad gastroenterológica
- ✘ Equipamiento del área neumologica

**4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

**a) Recursos Humanos:**

No en este periodo

**c) Capacitación y Educación Continua:**

10-Asistencia a congresos nacionales e internacionales escogidas por cada especialidad.  
Asistencia a entrega de guardia.

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Bandeja
- 2- Silla de oficina

**Gastroenterología.**

**Equipos para la realización de los estudios:**

- 1- Computadora.
- 1- Torre que incluye gastroscopio y colonoscopia/ recto-sigmoidoscopio con impresora.
- 2- aspiradores.
- 1- Mesa para el lavado de los equipos.
- 2- Cubetas para el lavado de los equipos.
- 1- Estante / closet para guardar equipos.
- 1- Dispositivo para limpiar y destapar los equipos.
- 1- Equipo de prueba de fuga.
- 2- Set Pinzas para la toma de biopsias (gastroscopio/colonoscopia).
- 2- Pinzas de esclerosis de úlceras.
- 4- Cepillos para el lavado de equipos.
- 2- Pinzas de extracción de cuerpos extraños.
- Frascos estériles para toma de biopsias.
- 3- Pie de suero.
- 2- Camillas.
- Tanque de oxígeno.
- Oxímetro portátil.
- 1- Set ambú / estetoscopio/ esfigmomanómetro.
- Batas médico quirúrgicas desechables/ gorros y mascarillas/zapatos.
- Batas de usuarios/pantalón tipo bermuda con abertura en área de entrepierna para los usuarios.
- 1 Chequeo por la casa distribuidora de los equipos c/ 2/ 3 meses.

**Medicamentos e insumos:**

- Hidrocortisona ampollas
- Fendramin ampollas
- Metroclopramida ampollas
- Muvett ampollas
- Gastop / cimeticona frasco
- Adrenalina
- Midazolam ampollas
- Sertal simple / propinoxato ampollas
- Material gastable: jeringas 10cc/5cc/20cc de bulbo
- Maripositas 22/23
- Bajantes suero
- Sol salina 0.9%, sol mixta al 0.33%, lactato ringer
- Riñoneras, boquillas, bomboneras
- Papel para las camillas/ sabanas
- Algodón / alcohol, betadine, gasas
- Zidex plus
- Formol

## **Neumología.**

### **Equipos:**

03- agujas de biopsia pleural tipo Abrams.

Bandeja para esterilizar.

Monitor con oxímetro de pulso.

01- nebulizador.

06- riñoneras.

01-Camilla para procedimientos.

01- silla de ruedas.

01Tanque de oxígeno.

01-Bandeja de paro cardiorrespiratorio.

## **Neurología.**

1- Electroencefalógrafo

## **Nutrición**

### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Área de preparación con identificación.

Paredes y techo de color claro y liso, construida de material que pueda limpiarse con facilidad.

Área que debe estar protegida de insectos, roedores, etc. Iluminación y ventilación adecuada.

Instalación de agua potable, con llave de rejilla grande. Vestidores y baños de fácil acceso para el personal.

Área de mantenimiento con sus insumos (escobas, desinfectantes, suaper, recogedor, zafacones).

**Habilitar con divisiones uno de los consultorios para 2 espacios para consulta.**

### **Equipamiento del Área de Alimentación Enteral:**

1-Lavamanos.

2-Fregaderosdeaceroinoxidable.

2-Dispensadordejabón.

2-Dispensadordetoallasdesechables.

1-Meseta de trabajo (de superficie lisa, formica).

12-Gabinetes.(12) 6 parte superior–6 parte inferior

## **8) UEPSS: UNIDAD DE NEFROLOGÍA Y HEMODIÁLISIS**

<b>INDICADOR</b>	<b>RESULTADOS 2015</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS 2016</b>	<b>VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016</b>
<b>Hemodiálisis</b>	<b>11,740</b>	<b>12,914</b>	<b>10%</b>

<b>Tasa de mortalidad neta intrahospitalaria.</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
---	-----------	-----------	-----------

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este periodo

**2. Estrategias de Mercado y Competitivas**

- ✘ Garantizar el servicio especializado de Nefrología y Hemodiálisis mediante el apoyo a todas las situaciones que se presenten en el campo de la Cirugía, Traumatología y Cuidados Intensivos.
- ✘ Realizar las evaluaciones nefrológicas preoperatorias cuando sean requeridas.
- ✘ Ofrecer tratamiento sustitutivo renal a usuarios crónicos ambulatorios d calidad y eficiencia.
- ✘ Brindar al usuario de hemodiálisis crónica el apoyo de otras gerencias o servicios como nutrición, infectología, fisiatría, epidemiología, psicología y psiquiatría.

**3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios**

- ✘ Colaboración y supervisión constante del desenvolvimiento de todos nuestros colaboradores.
- ✘ Auditoria de expediente clínico.
- ✘ Revisión constante de estadísticas.
- ✘ Encuestas periódicas regulares para valorar las necesidades de nuestros usuarios y calidad de nuestros servicios.
- ✘ Atención multidisciplinaria d casos críticos.
- ✘ Discusión y análisis de casos.
- ✘ Mejorar tecnología.
- ✘ Supervisar y controlar la calidad del sistema de agua de hemodiálisis.

**4. Requerimientos para Desarrollo de las UEPSS:**

**a) Recursos humanos**

2- Nutriólogos (en horario a.m. y p.m., para seguimiento pacientes de hemodiálisis)

**b) Capacitación y educación continua**

1-Revisión y actualización anual de los procesos de la gerencia

5-Asistencia a congresos nacionales e internacionales tanto a los médicos del área como a las enfermeras.

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Bebedero

Colocación de fijadores de pared para oxígeno

1-Lámpara de emergencia

1-Desfibrilador

1-Escáner.

100-Folder para expedientes

**d) Readecuación y/o habilitación de infraestructura.**

No en este período

## 9) UEPSS: UNIDADES DE ATENCIÓN CRÍTICA (UCI 4ta., UCI 3era., UCI Neurotrauma)

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total ingresos	963	942	-2.2%
Tasa de ocupación hospitalaria.	63%	85%	22%
Promedio de estadía.	5.6 Días	6 Días	0.4 Días
Tasa de mortalidad neta intrahospitalaria.	43.8% (4ta. Y 3era)	20%	-23.8%

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

No en este período.

### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas:

- ✘ Manteniendo la calidad de los servicios y la institucionalidad del centro.
- ✘ Personal capacitado, actualizado y profundamente humanizado.
- ✘ Hacer de la UCI una unidad productiva que no deje pérdidas.
- ✘ Optimizar el manejo de los usuarios en la UCI para corregir dolencias en breve espacio de tiempo para acortar el tiempo de duración de los mismos en la unidad
- ✘ La estrategia de promoción será llevada a cabo mediante mecanismos internos y externos: la promoción interna se realizara a través de murales que se colocaran en el hospital en donde se expondrán casos clínicos de usuarios manejados en la UCI de manera adecuada.
- ✘ Exposición de los casos manejados en la UCI y aprendiendo de los mismos. Manteniendo auto criticidad de nuestros fallos para crecer.
- ✘ La promoción externa: se realizara a través de contacto con otras gerencias y acuerdos para recibir usuarios calificados.
- ✘ Dar conferencias para promocionar el hospital y la UCI en la sociedad de medicina crítica y congresos afines.
- ✘ Uso racional y adecuado de la prensa radial y escrita y la pagina web.
- ✘ Abrir otras unidades intensivas de adulto polivalente, de trauma y neurocirugía. Con equipamiento adecuado y competitivo aprovechando el déficit de camas en el país y venderlas a las diferentes ARS y clínicas del país. Esto se haría a través de una promoción de la Dirección haciendo acuerdos con las diferentes ARS. Elaborando cuotas asequibles para usuarios privados que requieran los servicios y cobrando a las ARS cuotas justas que permitan operar con calidad.

### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✘ Supervisión constante de la calidad, identificando e implementando nuevas fórmulas para mejorar la misma.

- ✘ Mantener una tasa de mortalidad por debajo de los intervalos de referencia a nivel nacional e internacional y que las defunciones que se produzcan sean las inevitables.
- ✘ Protocolizar otras patologías frecuentes y respetar los mismos.
- ✘ Talleres de atención al cliente
- ✘ Optimizar el personal para la asistencia al paciente crítico: 1 enfermera para 2 usuarios estables y 1 enfermera para 1 paciente crítico, 1 médico por cada 4 camas junto al médico general.
- ✘ Reducir la iatrogenia y aprender de las mismas.
- ✘ Perseguir y sancionar la negligencia del personal
- ✘ Premiar las buenas acciones y el trabajo extraordinario de los empleados
- ✘ Abrir las discusiones de casos en el equipo y poner a prueba los conocimientos adquiridos.
- ✘ Selección de personal responsable y con vocación de servicio, capaz de respetar y seguir los lineamientos del hospital Dr. Ney arias.
- ✘ Contar con los recursos necesarios para equipar la UCI y dotar de medicamentos e insumos requeridos.
- ✘ Que exista voluntad y recursos para la capacitación del personal y reducir la burocracia que entorpece la consecución de los recursos.
- ✘ Contar con un equipo quirúrgico excelente.
- ✘ Unidad intensiva equipada con un personal bien capacitado
- ✘ Servicio de imágenes y laboratorio eficiente.
- ✘ Servicio de agua potable y buen control de excretas.
- ✘ Preparar y capacitar al personal en los procedimientos para los cuales son más afines.
- ✘ Mantenimiento de equipos y calibración perfecta de los mismos.
- ✘ Utilizando medicamentos confiables y de buena calidad que garanticen el éxito de los tratamientos aplicados; modernizando cada día mas nuestros diagnósticos.
- ✘ Capacitando nuestro personal con cursos, talleres, congresos nacionales e internacionales.
- ✘ Mejorando la calidad de vida de nuestro personal para el estímulo de mantener su entrega y actitud humanística.

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

###### **UCI 4to. piso**

- 1- Terapeuta respiratorio.
- 2-Médico especialista turno mañana.

###### **UCI 3er Piso**

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 2- Rotación por el Hospital de Río Piedras Puerto Rico (Unidad Intensiva)
- 1-Curso avanzado de ventilación mecánica para médicos y enfermeras.
- 1-Curso servicio al cliente para personal asistencial.
- Facilidades congreso multidisciplinario de medicina crítica y neumológico (Arizona).

Facilidades congreso medicina intensiva de la sociedad española.  
Facilidades VII Congreso Iberico de Medicina Intensiva.  
1- Plaza Maestría en Alta Gerencia (Universidad Católica)

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2-Respirador automático portátil  
3-Medias de compresión intermitente con blower.  
9- Lámparas cuello de ganso.  
2-Colchones maxipédicos o postopédicos.  
1-Mesita de medicación  
3-Monitores de monitoreo continuo  
1-Máquina de gases arteriales.  
1-Bebedero  
Calibración por un biomédico de los monitores y respiradores  
1- Camilla para traslado de pacientes  
5-Camas de posición  
5-Sillas para el personal  
1-Ventilador portátil.

**UCI 3er piso:**

2-Nebulizadores  
2-Camarotes para médicos y enfermeras.  
1-Maquina gasometría.  
3-Lamparas de calor  
1-Bebedero.  
Colocación de monitoreo central en las tres unidades.  
2-Mascaras de ventilación mecánica no invasiva.  
**1- Lavamanos en la entrada**  
1-Oxímetro portátil  
7-Monitor central  
2-Monitores  
5-Aspiradores portátil  
10-Colchones de aire antiescara  
10-Brazaletes  
1-Ventilador portátil  
5-Monitores con oximetría  
7-Nebulizadores  
1-Maquina de gasometría  
1-Esfigmomanómetro portátil  
3-Lámparas de calor

**UCI Intermedio:**

15-Colchones de aire antiescara  
1-Sillon reclinable.  
2-Aspiradores  
1-Neverita  
1-Mesa de cura  
1-Anaquele  
2-Lamparas de calor  
1- Lavamanos en la entrada

- 2-Aspiradores
- 5-Colchones de aires antiescara
- 1-Bebedero
- 5-monitores con oxímetro
- 2-nebulizadores
- 1-nevera
- 1-lavamanos modular
- 2-canasta de transportar los medicamentos
- 2-lámparas de calor
- 1-mesa de cura
- 1-Electrocardiografo

**UCI 4to. piso:**

- 1- Lavamanos en la entrada
- Reparación y equipamiento del 6to. Cubículo
- 7-Oxímetros
- 1-Maquina de gases arteriales
- 1-Respiradores portátiles (para traslado de los pacientes cuando se les va a hacer estudios al área de imágenes)
- 6-Monitores
- 1-Monitor portátil
- 5-Camas
- 1-Aire Acondicionado para el área de aislamiento
- 2-Oxímetro portátil
- 5-Colchones de aires antiescara
- 1-ventilador portátil
- 3-nebulizadores
- 1-Maquina de gases arteriales
- Set para Traqueotomía Percutánea

**d) Reparación y/o habilitación de infraestructura**

- Separación de cubículos de UCI
- Lavamanos a la entrada de cada una de las Unidades de Intensivo
- Seguridad electrónica en las puertas de cuidados intensivos
- dialítica a pacientes en estado crítico

## 10) UEPSS: SALUD MENTAL

INDICADOR	RESULTADOS 2016	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total consultas.	743	2,444	229%
Total Psicoterapia y Consultas Psicología	788	1,410	79%

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

No en este periodo.

### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Servicio especializado 8 horas.
- ✘ Servicio de emergencia 24 horas.
- ✘ Alta tecnificación.
- ✘ Mejorar condiciones de remuneración al personal.
- ✘ Servicios complementarios especializados.

### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de protocolos.
- ✘ Vigilancia en el cumplimiento de procesos.
- ✘ Auditoria de expediente clínico.
- ✘ Convenios internacionales y videoconferencias de educación continua y especialización.
- ✘ Revisión constante de procesos y análisis estadísticos.
- ✘ Encuestas periódicas regulares para valorar calidad de servicios.
- ✘ Atención multidisciplinaria de casos críticos.
- ✘ Discusión y análisis de casos.
- ✘ Aumentar experiencia del personal por entrenamiento.
- ✘ Aumentar curva de aprendizaje.
- ✘ Mejorar tecnología.

### 4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:

#### a) Recursos Humanos:

#### b) Capacitación y Educación Continua:

Habilitación docente

1-Maestría en gerencia en salud.

Facilidades para participación en congresos (Psicólogos y psiquiatras)

#### c) Adquisición y/o reparación de Equipos:

1- Computadora

1-Telefono (Oficina)

**Pruebas Psicométricas:**

Torre de Hanoi

Figura humana (DFH)

Dibujo de la familia de Koppitz

16 FP-C

Test de tablouse

Test de clave de número de Wais III

Escala de memoria de Wechsler

Test de StroopPASAT

Diseción de líneas y letras

**d) Readecuación y/o habilitación de infraestructura.**

No en este periodo.

## 11) UEPSS: MAXILOFACIAL Y ODONTOLOGÍA

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Total ingresos	485	730	50%
Total consultas.	3,248	3,384	4.2%
Total cirugías programadas.	152	470	209%
Tasa de ocupación hospitalaria.	69%	85%	16%
Promedio de estadía.	3 Días	3 Días	0 Días
Tasa de mortalidad neta intrahospitalaria.	0.0%	0%	0%

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Creación comité de Trauma Facial

Creación comité de Tumores

Creación unidad de Cirugía Ortognática

### 2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

- ✘ Aplicar todas las técnicas quirúrgicas modernas científicamente aprobadas.
- ✘ Uso de materiales de alta calidad en el mercado.
- ✘ Personal médico altamente especializado.
- ✘ Tecnología de punta, con todos los estándares de calidad.
- ✘ Trato humanizado y personalizado con los usuarios.
- ✘ La implementación de cirugía innovadora como el uso de implantes óseo integrado, así como cirugía reconstructiva y ortognática.
- ✘ Lograr los contratos con de las diferentes ARS para ampliar la cobertura de los servicios quirúrgicos y de ingresos. Aumentar la cantidad de usuarios y evitar los de alta a petición.
- ✘ Promocionar tratamientos y procedimientos quirúrgicos como son: cirugía ortognática, cirugía de labio y paladar hundido, para los cuales contamos con los recursos humanos e insumos necesarios para realizarlas.

### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✘ La implementación y vigilancia al cumplimiento de los protocolos y manual de organización de la gerencia.
- ✘ Hacer eficiente al máximo los servicios en cantidad y calidad con criterios médico- científico, basado esto en conocimiento actualizados con humanización y ética.

### 4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

#### a) Recursos Humanos

No en este periodo

**b) Capacitación y Educación Continua:**

5-Conferencias de casos clínicos.

2-Congreso Sociedad Latinoamericana de Cirugía Cervicomaxilofacial.

Curso-taller de Cirugía Ortognática, mayo 2016

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1-Equipo de cirugía ortognática

Readecuación de la bandeja quirúrgica

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura.**

No en este período.

## 12) UEPSS: LABORATORIO CLÍNICO

PRUEBAS	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Hematología Emergencia	11.123	12.235	10%
Hematología Laboratorio Central	60.027	66.030	10%
Hematología Banco Sangre	57.000	62.700	10%
Pruebas Especiales	51.895	57.085	10%
Química Sanguínea Emergencia	16.386	18.025	10%
Química Sanguínea Lab. Central	289.413	318.354	10%
Gases Arteriales, Sodio, Potasio,	2.086	2.295	10%
PP, PTT y Fibrinógeno	20.511	22.562	10%
Bacteriología	7.704	8.474	10%
Uroanálisis	24.659	27.125	10%
Coprológico	7.966	8.763	10%
Serología	32.236	35.460	10%
<b>TOTAL</b>	<b>548.770</b>	<b>639.107</b>	

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

#### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Mercadear el hospital y los servicios de laboratorio mediante la prensa, radio, televisión y brochure que oferten los servicios que brindamos a los usuarios familiares y amigos que nos visitan.
- ✘ Material gastable para transporte de muestra con logo del hospital.
- ✘ Sombrillas, lapiceros y otros ítems de utilidad que posean el logo del hospital.
- ✘ Implementación de un sistema operativo de gestión con interfase para reducir lo que son los errores y tiempo de espera en la entrega de resultados de 1 a 24 horas
- ✘ Aumento de la calidad y veracidad de los resultados ofrecidos al os usuarios
- ✘ Aumentar el personal de facturación hasta las 4:00 p.m.

#### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios.

- ✘ Automatizar la entrada de las indicaciones médicas de los usuarios para disminuir el tiempo de duración de estos en el laboratorio.
- ✘ El uso de los códigos de barra para agilizar la toma de muestra.

- ✘ Todos los procedimientos se realizan cumpliendo estrictamente las medidas de bio-seguridad.
- ✘ Cumplimiento de protocolos y manual de procesos.
- ✘ Implementar un sistema de calidad basado en las normas ISO 15189 : 2007
- ✘ Coordinar con las áreas correspondientes la pre y post consejería para los usuarios con prueba de HIV indicada.
- ✘ Adecuar al personal. Área física y procesos de gestión para ajustarnos a los lineamientos referidos a la norma ISO.
- ✘ Adquisición de nuevos equipos de alta precisión en las área de química, bacteriología orina, serología, y banco de sangre, aumentando nuestra capacidad de productividad, rapidez y precisión en las analíticas realizadas.
- ✘ Control de calidad externo (Contralab).

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

2-Auxiliar de limpieza (horario matutino para lavado y esterilización de la cristalería)

1-Bacteriologa

6-Tecnicos flebotomistas

1-Digitador

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

Diplomado, maestría y especialidades que imparten las diferentes universidades:

1-Especialidad hematología.

4-Cursos de orina, coprológico

1- Alta Gerencia Moderna en Salud

Curso paquete de office

1-Curso toma de muestra y actualizaciones.

2- Actualizacion en Parasitología y Urinalisis

1-Taller determinación y manejo en pruebas especiales

1-Taller de lavado de cristalería

Auditoria interna

Congresos nacionales para 6 colaboradores

1-Facilidad para congreso internacional.

1-Taller normas de bioseguridad

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2- Neveras (muestras, reactivos sin usar, ejecutiva para banco de sangre), VIDAS, ELECCYS 2010

1-Sellador de unidades

1-TV sala espera donantes.

1-Nevera mediana (para almacenar las muestras de los pacientes).

4-Sillas ergonómicas (para la toma de muestra).

1-Sistema de seguridad con llaves electrónicas para la puerta del laboratorio.

1-Televisor para Banco de Sangre.

4- Sillones para banco de sangre.

## **Otros:**

- 1-Kit de primeros auxilio.
- 7-Silla para flebotomía (Impermeables)
- 12-Monitores táctil con base a la pared para las tomas de muestras
- 9-Impresoras pequeñas de Label para toma de muestra (Código de barra)
- 4-Canastas para la toma de muestra.
- 1-Mesa de dos niveles para colocar las canastas de planta y emergencia.
- 12-Zafacones de metal con tapa (toma de muestra y las áreas de proceso)
- 18-Proctector de Pantalla
- 4-Balanza agitadoras de bolsas de sangre
- 4-Esfigmómetro de pared
- 3-Estetoscopio
- 1-Centrífuga Cerafuge
- 3-Filas de asientos de 5 para sala de espera de Banco de sangre
- 4-Termómetros para las neveras.
- 3-Cestillos de vidrio para cubetas de tinción
- 3-Pipetas de 50, 100, 1000 Lamdas
- 1-Bano de maría seco
- 14-Gradillas en metal
- 6-Cronometro
- 2-Cilindros
- 2-Probetas de 500 Y 1000 ml
- Tapizar todas las sillas en material impermeable
- 1-Impresora multifunción
- Pijamas para las áreas de proceso
- 1-Lavadora de dos niveles (lavado, enjuagado y secado).
- 1-Librero para los manuales y libros de consultas.
- 3-Tramos de en metal.
- Mural en cristal con todas las serie blanca de Hematología
- Norma de Bioseguridad, orina y coprológico.
- 4-Mural en cristal.
- 2-Locker de 15 compartimientos.
- 3-Placas de VDRL
- 2-Placas de antígenos Febriles
- 1-Cepas control para Bacteriología
- 3-Tijeras metálicas
- 6-Pelotas terapéuticas manuales.
- 2 archivos (4 y 2 Gavetas)
- 6-Revisteros con base en la pared
- 1-Interfase para el equipo Dirui
- 1-Incubadora mediana
- 4-Atlas de hematología (Series blancas, orina, coprológico)
- 3-Sillas secretariales.

## **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

- Ampliación área toma a de muestra.
- Habilitar puerta de salida de emergencia.

Reubicar área de descanso.

Sistema de purificación de agua.

1-Cambio de meseta en metal para Bacteriología

1-Media pared para los departamentos de Hematología, Pruebas Especiales y Química clínica para aprovechar los espacios y colocar equipos. Laminado oscuro de la puerta del área de proceso, bacteriología y Banco de Sangre.

1- Puertas en cristal ahumado en Bacteriología

### 13) UEPSS: IMÁGENES

ESTUDIOS	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Rayos X	80.630	88.693	10%
Sonografía	14.019	15.421	10%
Tomografía	10.001	11.001	10%
Resonancia	3.758	4.134	10%
Panorámica	0	0	0
Doppler	0	0	0
Estudios Especiales	359	395	10%
<b>TOTAL</b>	<b>108.767</b>	<b>119.644</b>	<b>10%</b>

#### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

No en este periodo

#### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Utilizando brochure que promueva la oferta de servicios de la gerencia.
- ✘ Colocar toda la oferta de imágenes diagnóstica con la que contamos en el hospital en los sobre donde se introducen las placas para entregarlas a los usuarios.
- ✘ Ofrecer charlas educativas y de orientación, mientras los usuarios esperan para ser atendidos donde se les explique los estudios podemos realizar además de los que ellos se están haciendo.

#### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Comprando materiales gastables competitivos que cumplan con las especificaciones requeridas por la gerencia de imágenes.
- ✘ Garantizar de los colaboradores realizar estudios con calidad, en un tiempo promedio y con criterio técnicos aceptables, de acuerdo a lo establecido en los protocolos de la gerencia.
- ✘ Brindar a los usuarios un trato amable y cordial.
- ✘ Informar a los usuarios cuando y a que hora retirar sus resultados y sensibilizarlos sobre la importancia de retirarlos.

✘ Garantizar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y del manual de procesos y protocolos de actuación.

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

3-Medicos sonografistas para los servicios.

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

8-Congreso Sociedad Dominicana de Radiología

1-Curso de protección radiológica para todo el personal de la gerencia

6-Cupos para curso de auditoria interna.

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1-Tomógrafo Multidetectores (Mínimo 16 detectores)

1- Transductor intracavitario.

1- Transductor curvo para el equipo Aloka

1-Sonógrafo portátil para los pacientes de Emergencia, UCI y la planta

1-Archivo pequeño de 2 gavetas con llaves

10-Hilera de asientos para 5 personas

1-Impresora Label

1-Fotocopiadora multifuncional.

1- Tubo Generador de Rayos X para dos Brazo en C.

5- Chasis, medida 14x14

5- Chasis, medida 14x17

Sistema risk-pacs para la interpretación y visualización de los estudios de imágenes

Pieza bandeja de chasis equipo rayos x telecomando

Pintar los equipos de rayos X

Reparación de tomógrafo y resonador.

1-DVD para el lobby

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura.**

Habilitación de área de archivo de imágenes con estantes en madera.

Colocar puerta divisoria entre las diferentes áreas del departamento de imágenes.

Construcción vestidor para el equipo1 de rayos X

Habilitación con divisiones en madera del área para almacén de insumos del departamento.

## 14) UEPSS: ANATOMÍA PATOLÓGICA

ESTUDIOS	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Biopsia	1.770	1.947	10%
Biopsia por congelación	0	0	0%
Citología	8	9	10%
Necropsia	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.778</b>	<b>1.956</b>	

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Creación de Unidad de Punción de Biopsia por Aguja Fina de tiroides en coordinación con el servicio de sonografía.

[Creación de Unidad para Biopsias por Congelación](#)

### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Rapidez en la entrega de reportes (24 horas para citologías; 72 horas para biopsias que no requieran procesamientos o tinciones especiales)
- ✘ Calidad diagnóstica
- ✘ Oferta de servicios especiales (improntas, tinciones especiales).
- ✘ Trato humanizado y con máxima cortesía
- ✘ Inclusión en los reportes de microfotografías de la lesión histopatológica
- ✘ Difusión de la información y orientación pertinente al usuario
- ✘ Equipo de colaboradores altamente capacitado

### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Garantizar el cumplimiento de los protocolos y manual de procesos.
- ✘ Capacitación del personal
- ✘ Fomento de la buena comunicación médico remitente-patólogo
- ✘ Adecuación del espacio físico
- ✘ Suministro a tiempo de insumos y materiales
- ✘ Evaluación continua del personal

✕ Entrevistas periódicas a los usuarios sobre sus necesidades en cuanto a los servicios ofrecidos por Anatomía Patológica.

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

1- Histotecnólogo.  
1-Médico patólogo.

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

2-Cursos de actualización en citopatología  
2- Curso sobre calidad de los procesos  
Capacitación sobre legislaciones nuevas y el código penal  
Capacitación sobre humanización de los servicios de salud

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

4-Estantes.  
4-Anaqueles.  
4-Archivos.  
2-Escritorios.  
1-Computadora.  
Cortina para ventana área de macroscopia  
Reparación de criostato

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura.**

Habilitar un armario cerrado para almacenamiento de especímenes.

## 15) UEPSS: FARMACIA

INDICADOR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS ESPERADOS 2016	VARIACIÓN ESTIMADA PARA EL 2016
Recetas Emergencia	45.774	46.074	0,7%
Recetas Hospitalización	104.923	154.766	47,5%
Recetas Quirófanos	7.222	6.147	-14,9%
Recetas Curas y Ostomía	9.066	10.107	11,5%
Reducciones y Yesos	10.377	11.278	8,7%
Hemodiálisis	11.949	12.914	8,1%
Imágenes	726	790	8,8%
<b>TOTAL</b>	<b>190.037</b>	<b>242.076</b>	<b>27,4%</b>

### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

Ampliación de farmacia hospitalaria (3era planta).

### 2. Estrategia de Mercado y Competitivas.

- ✘ Promoción de la salud a través de brouchour o documentos informativos y en conjunto con la gerencia de atención al usuario con temas sobre dengue, enfermedades gastrointestinales, no automedicación de los antibióticos, etc.
- ✘ Promoción sobre riesgos de automedicación

### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios

- ✘ Sistema de facturación rápido y eficiente.
- ✘ Realización de actividades como: Fármaco-vigilancia, estudio de utilización de medicamentos, fármaco-economía, creación de comité de compras, comisión de farmacia y terapéutica, guía fármaco-terapéutica.
- ✘ Cumplimientos de los procesos y protocolos de actuación.
- ✘ Crear una lista mínima única de medicamentos y material médico con criterios de selección tomando en cuenta el tipo de hospital, ya que una buena selección repercute en directamente sobre la salud de las personas, la disponibilidad en almacén y en el ciclo de la economía del hospital.
- ✘ Realización de estimación de necesidades para compra y proyección de consumo anual de medicamentos e insumos médicos.
- ✘ Realizar evaluaciones de medicamentos para su inclusión en el listado de medicamentos manejados en este hospital en base a criterios de eficacia,

seguridad, efectividad, riesgo, conveniencia y costo.

- ✘ Establecer los stocks mínimos y de seguridad de todos los medicamentos y gastables en almacén a partir de la información recabada en los últimos 2 años.
- ✘ Medicamentos e insumos que no se adquieran a través de PROMESE cumplan con el registro sanitario.

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

3- Colaboradores (2 por turno).

1-Secretaria

1-Coordinador tanda vespertina

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

1-Taller de capacitación para manejo de productos de osteosíntesis (6 colaboradores)

1-Participación en Congresos Farmacéuticos nacionales

1- Congreso para gerentes nacionales e internacionales 2015

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2- Computadoras

2- Impresora

7 -sillas (2 giratorias y 4 estacionarias, 1 con brazo)

1- archivo de tres gavetas

3- anaqueles metálicos

20 canastas plásticas de transporte con rueda

1-Locker de 6 espacios.

1-Bebedero.

1- Escritorios

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Área de descanso para el personal de servicio.

Hacer pasamano para entrega de medicina

## **16) GERENCIA DE ENFERMERÍA**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

#### **2. Estrategia de Mercado y Competitivas.**

- ✘ Crear una carpeta compartida con la finalidad de compartir de forma virtual todas las informaciones de la gerencia con las encargadas y supervisoras, de forma que todas podamos alimentarla y agregar información.
- ✘ Presentar y compartir con todo el personal de enfermería las seis metas internacionales para la seguridad del paciente.
- ✘ Capacitar todo el personal con enfoque de prevención de infecciones asociadas a la atención hospitalaria.
- ✘ Implementar estrategias que garanticen la asistencia y puntualidad de todos los convocados a las actividades formativas, reuniones entre otras.
- ✘ Satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios, aplicando los conocimientos propios que les permitan la recuperación e integración a la sociedad en el menor tiempo posible.
- ✘ Mantener un ambiente Interno laboral propicio para garantizar la productividad y ayudar a conducir al logro de los objetivos de la Institución.
- ✘ Implementar a través de la integración y la organización de los recursos humanos, técnicos y financieros de las acciones establecidas en los planes, y asegurar su ejecución.
- ✘ Las atenciones e inversiones de los servicios de Enfermería exigen un estricto cumplimiento de sus regulaciones, sincronizadas y expresadas a través de conocimientos, experiencias, respecto a los valores y principios éticos, tendentes a reconocer y respetar a los usuarios y sus familiares como seres holísticos.

#### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios.**

- ✘ Garantizar el cumplimiento y la aplicación de los protocolos de procedimientos en cada acción de enfermería.
- ✘ Garantizar el cumplimiento de las normas internas por áreas de la Gerencia de Enfermería, así como también el cumplimiento de las normas y políticas hospitalarias.
- ✘ Garantizar el trato con humanización en los servicios de salud del personal de enfermería, con respecto a la calidad y humanización en los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.
- ✘ Proporcionar cuidados universales tales como respeto de la vida, la dignidad y los Derechos del Hombre y la Mujer, apoyadas en conocimiento científico de las creencias bio-sico-sociales, culturales y espirituales.
- ✘ Mantener los programas de educación continuada en los servicios de salud al personal y garantizar el cumplimiento de la solicitud de cursos, diplomados y postgrados, solicitados por la gerencia de enfermería la subdirección correspondiente.
- ✘ Las decisiones tomadas en la Gerencia de Enfermería, serán en base al análisis e informaciones fundamentadas e investigadas con criterios propios, tomando como referencia las normas generales del departamento de enfermería y de nuestro centro de salud.
- ✘ Integrar los recursos necesarios para la implementación, suministro y evaluación de los procesos de enfermería en la atención de los usuarios.

#### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos para la Gerencia de enfermería.**

Para calcular los recursos humanos de enfermería en los servicios de salud utilizamos los siguientes indicadores, según localización y nivel de complejidad del centro.

1. Densidad poblacional.
2. Nivel de complejidad de los servicios.
3. Tipo de hospital y servicios ofrecidos.
4. capacidad física instalada.
5. Sistema de organización.
6. Categoría de los (as) usuarios (as).
7. Satisfacción de los (as) usuarios (as).
8. Número de horas de enfermería.
9. Tipos de atención en 24 horas

#### **Área de Quirófano EMERGENCIA (2 Quirófanos)**

##### **A. Recursos Humanos:**

Personal Profesional Necesario	2 Licenciadas
--------------------------------	---------------

Personal de avanzada	1 Avanzada
----------------------	------------

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2-Anaqueles.

2-Zafacones de metal con ruedas de 5 galones.

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Habilitación del lavadero para instrumentales post - quirúrgicos

Habilitación para la instalación de dos autos clave de vapor y área de preparación de equipos quirúrgicos.

**Área de Hospitalización 5To. Nivel Bloque –II (31 Cama)  
Recursos Humanos:**

**A. Recursos Humanos:**

1 Encargada de área	1 Licenciada
Personal Profesional Necesario	22 Licenciadas
Personal Auxiliares	5 Auxiliares
Personal de Avanzada	2 Avanzadas

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

5- Aspiradores

5- Colchones de aire

2- Vitrinas

6- Sillas para el personal

3- Lockers de 8 compartimientos

1- Camarote

1- Sofá para cada habitación más un Televisor

3- Computadoras

1- Teléfono

1- Impresora

1- Carro porta record

32- Tablillas porta record

1- Anaqueles para la colocación de ropa limpia.

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Instalación de un (01) lava mano modular en el pasillo.

Habilitación del área de descaso del personal.

**ÁREAS HABILITADAS**

## Departamento De Enfermería.

### A. Recursos Humanos:

Departamento de Enfermería	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	1 Gerente 1 Asistente administrativa 13 encargadas. 5 supervisoras.	5 supervisoras pendientes.

### B. Adquisición y/o reparación de Equipos:

1- Archivo de 4 gavetas

1- Bebedero

**694-** Uniformes para el personal completo de enfermería detallado a continuación:

	Cantidad del personal	2 uniformes por personas para un total de
LICENCIADAS:	191	382
AUXILIARES:	125	250
AVANZADAS:	32	64
Asistente Gerencia	1	2
<b>TOTAL:</b>		<b>694</b>

**NOTA:** El costo total de los uniformes el personal asumirá el 50% y el hospital asumirá el otro 50%.

### C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:

#### ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN BLOQUE –I 4to. Nivel 30 cama)

### A. Recursos Humanos:

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	21	2 profesional faltante.
Personal Auxiliar Actual	6	
Auxiliares de Avanzadas Actual	3	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 2- Aspiradores
- 4- Colchones de aires
- 2- Nebulizadores
- 1- Monitor
- 1- Mesita de cura
- 1- Computadora
- 2- Sillas giratorias
- 1- Carro para transportar el oxígeno.
- 1- Televisor para cada habitación en servicio
- 2 Camilla de posición para el transporte del paciente
- Sofá doble para el descanso de los familiares de pacientes en las habitaciones.
- Neveras para las habitaciones.

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Instalación de tres (03) lava manos modulares en el pasillo.

**ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN BLOQUE –II 4to. Nivel (29 cama)****A. Recursos Humano:**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
personal profesional	18	2 profesionales pendientes.
personal auxiliar actual	7	
auxiliares de avanzadas actual	2	

**ÁREA DE INFECTOLOGIA (BLOQUE II) 4TO. NIVEL (4 cama)****A. Recursos Humanos**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
personal profesional	05	
personal auxiliar actual	0	
auxiliares de avanzadas actual	0	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Bebedero
- 1- Anaquel para colocación de sábanas limpias.

- 1- Sofá para cada habitación para el descanso de los familiares
- 1- Televisor para cada habitación.
- 1- Negatoscopio
- 1- Mesa de cura

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Instalación de tres (03) lava manos modulares en el pasillo.

**ÁREA QUIRÓFANO 4to nivel.**

**A. Recursos Humanos:**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
personal profesional	7	
personal auxiliar actual	20 auxiliares, 8 Aux. en esterilización e instrumentistas	
auxiliares de avanzadas actual	2 avanzada	2 personal pendiente.

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Locker
- 3- Monitores
- 1- Ponchera
- 1- Mesa para cura
- 1- Laringoscopio
- 1- Zafacón de 5 galones acero inoxidable con ruedas para cada quirófano.
- 2- Tanques de oxígeno portátil con carro de transporte.
- 1- Aspirador portátil para recuperación
- 4- Zafacons pequeños con rueda
- 3- Mesa de mayo

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Instalación de un (01) lava manos modulares en el pasillo.  
 Habilitación ay adecuación del vestidor en el pre-quirúrgico.  
 Adecuación del área de esterilización

**UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS 4to nivel (7 cama)**

**A. Recursos Humanos:**

Área de UCI	Personal Actual	Personal Pendiente
personal profesional	17	
personal auxiliar actual	6	
auxiliares de avanzadas	2	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Cablería para monitores de pared.

4- Colchones de aire

2- Lámpara de calor

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Colocación de gavetas y puerta en el estar médico y de enfermería.

Habilitación del espacio físico para colocación de ropa limpia.

**ÁREA HOSPITALIZACIÓN BLOQUE – I (3ER NIVEL)/ (27 CAMA)**

**A. Recursos Humanos:**

Bloque I 3er. Nivel	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	20	4 Personal Pendiente
Personal Auxiliar Actual	5	
Auxiliares De Avanzadas	2	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Carro de cura

4- Monitores

5- Aspiradores

4- Nebulizadores

13- Fluviómetro

2- Sillas de rueda

1- Computadora

4- Locker de 8 compartimientos

1- Calentador de agua para el baño de los pacientes

2- Camarote

- 2- Desfibrilador
- 5- Colchones de aire
- 6- Sillas de escritorio para el star
- 6- Sillas de escritorio para el estar.
- 3- Lockers de 8 compartimientos
- 32- Sofás para cada habitación más un televisor.
- 1- Casillero para colocación de material gastable.
- Dos juego de sillas de cuatro asientos los lobbies.
- 2 camillas.

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**  
 Instalación de un (01) lavamanos modulares en el pasillo.

**Área de Hospitalización 3er. Nivel Bloque –II (27 Cama)**

**A. Recursos Humanos:**

Bloque II 3er. Nivel	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	18	4 Personal Pendiente
Personal Auxiliar Actual	6	
Auxiliares De Avanzadas	2	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Peso
- 2- Computadora
- 1- Mesa de cura
- 2- Bandejas de cura
- 1- Aspiradores
- 12- Colchones para los pacientes.
- 1- Camarote con colchón
- 1- Sofá para cada habitación más un Televisor
- 1- Nebulizadores
- 1- Bebedero
- 2- Esfigmomanómetro
- 12- Flujometro
- 2- Monitor
- 2- Colchones de aire
- Cajetines para material gastable

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**  
 Instalación de un (01) lava mano modular en el pasillo.

**ÁREA DE UCI NEUROCIRUGIA 3ER. Nivel (7 Cama)**

**A. Recursos Humanos:**

UCI 3er. Nivel	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	19	2 Personal Pendiente
Personal Auxiliar Actual (Sexo masculino)	5	
Personal Auxiliar femenino	0	01 pendiente

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

5- Sillas para el personal

1- Bebedero

2- Locker de 8 compartimientos

2- Camarote con colchón

1- Monitor central

1- Calentador de agua (para el baño del paciente)

4- Monitores

1- Silla de rueda

**12- Flujometro**

**Oxímetro**

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Habilitación del espacio físico para la preparación de medicamentos.

Colocación de los lava manos modulares en el pasillo.

Habilitación de espacio físico para la colocación de ropa limpia.

**ÁREA DE UCI INTERMEDIO ( 5 Cama) 3er. Nivel****A. Recursos Humanos:**

UCI 3er. Nivel	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	12	
Personal Auxiliar Actual (Sexo masculino)	5	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Neverita

1- Bebedero

2- Camarote con colchón

4- Aspiradores

**3- Nebulizadores**

- 3- Colchones de Aire
- 5- Monitores
- 1- Monitor central
- Calentador de agua (para el baño de los pacientes)
- 1- Carro de paro con desfibrilador
- 1- Mesa de cura

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Habilitación del espacio físico para la preparación de medicamentos.  
Colocación de los lava manos modulares en el pasillo.

**ÁREA QUIRÓFANO 3er. nivel.**

**A. Recursos Humanos:**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
personal profesional	4	
personal auxiliar actual	10 auxiliares, 04 Aux. en esterilización e instrumentistas	
auxiliares de avanzadas actual	2 avanzada	1 personal pendiente.

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 3- Silla secretarial
- 3- Locker de 8 compartimientos
- 4- Taburetes con rueda
- 7- Reloj de pared
- 10- Ponchera de aluminio
- 10- Bandeja para mesa de mayo
- 1- Camarote con colchón
- 1- Mesa de escritorio
- 1- Archivo para la papelería
- 1- Zafacón de 5 galones acero inoxidable con ruedas para cada Quirófano.
- 2- Tanques de oxígeno portátil con carro de transporte.
- 1- Aspirador portátil para recuperación
- 4- Zafacons pequeños con rueda
- 4- Mesas de Mayo fuerte con sus bandejas
- 3- Monitores para Recuperación

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Instalación de un (01) lava manos modulares en el pasillo.

**ÁREA DE HEMODIÁLISIS**

**A. Recursos Humanos:**

Área de Hemodiálisis.	Personal Actual	Personal Pendiente

Personal profesional	7	
Personal auxiliar actual	5	
Auxiliares de avanzadas	1	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Estante para carpeta
- 01- Bebedero
- 01-Monitor con desfibrilador
- 1- Sillas de ruedas
- 01- Carro portátil para el oxígeno

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

No en este periodo

**ÁREA DE CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS AMBULATORIOS:**

**CONSULTA EXTERNA**

**A. Recursos Humanos:**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal auxiliar actual	11 auxiliares	2
Auxiliares de avanzadas actual	2 avanzadas en consultas, 2 lobby principal	1

**RADIOLOGÍA**

**A. Recursos Humanos:**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	1 Profesional en radiología	
Personal auxiliar actual	2 auxiliares	
Auxiliares de avanzadas actual	1 avanzadas	1 personal pendiente.

**EPIDEMIOLOGIA**

**A. Recursos Humanos:**

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
---------------------------	-----------------	--------------------

Personal auxiliar actual	2 auxiliares	
Personal profesional	1	1 personal pendiente

## NUTRICIÓN

### A. Recursos Humanos:

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal auxiliar actual	3 auxiliares	
Personal profesional actual	2 licenciadas	

### A. Recursos Humanos:

Clasificación de Personal	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal auxiliar actual	2 auxiliares	

## EQUIPOS PARA CONSULTA EXTERNA

### B. Adquisición y/o reparación de Equipos:

- 5- Escritorios
- 19- Sillones
- 19- Lentes para otoscopio
- 4- Sillas plásticas

### C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:

Habilitación de consultorio 211 para la realización de estudios de cardiología.  
 Habilitar área para la realización de curas limpias, aplicación de tratamiento ambulatorio, y procedimientos mínimamente invasivos.

## ÁREA DE EMERGENCIA:

### Estado Situacional

- 06- camas en el área de triaje

10- cama en el área de observación  
8- camas en el área de telemetría  
01- cama en reanimación  
Total general 25 camas de transición

**A. Recursos Humanos:**

Área de Emergencia	Personal Actual	Personal Pendiente
Personal Profesional	22 profesionales	3 No personal Pendiente
Personal Auxiliar Actual	15 más 03 en Cura y Ostomía.	
Auxiliares De Avanzadas Actual	11	

**B. Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Sillas para acompañante de pacientes

2- Lockers

1- Sofá en reanimación

1- carrito de transporte para oxígeno portátil

14- cortinas pequeñas y 18 cortinas Grandes, para cubrir el área de triaje y observación.

4- Anaqueles.

**C. Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Habilitar el estar médico y de enfermería del área de triaje.

Habilitar sala de espera para pacientes y/o familiares

Conclusión del espacio físico del quirófano de emergencia, colocación de puertas y gavetas del área de observación

## Plan De Capacitaciones Gerencia De Enfermería Año 2016

NOMBRE DEL CURSO	OBJETIVO	CRONOGRAMA	OBSERVACIONES	Fecha aproximada
<b>Diplomado en manejo avanzado de heridas.</b>	Dotar a todas las encargadas e interinas en las diferentes áreas de los conocimientos actualizados para el manejo de las heridas y su prevención.	Corto plazo	Licda. Idia Carmona (desde Puerto Rico) Medtronic	Diciembre 2015 – enero 2016
<b>Curso de inglés técnico en salud</b>	Dominar el idioma a fin de comunicarse de manera efectiva con pacientes extranjeros que visitan el hospital, el cual es un centro de salud con miras a ser referencia internacional según nuestra Visión institucional.	Mediano plazo	UASD o INFOTEP	Pendiente programación
<b>Manejo de conflicto, estrés y trabajo en equipo. <u>Facilitador interno</u></b>	Mejorar el desempeño laboral, las relaciones interpersonales	Corto plazo	Todo el personal	Charla a ofrecerse por La Licda. Ivelisse Encarnación

NOMBRE DEL CURSO	OBJETIVO	CRONOGRAMA	OBSERVACIONES	Fecha aproximada
	y el trabajo en equipo.			Para enero 2016
<b>Participación del congreso de nefrología</b>	Ampliar los conocimientos sobre hemodiálisis y así actualizar los conocimientos para el manejo óptimo de los pacientes nefrópatas.	Mediano plazo	Congreso Nacional de Nefrología. Aprobación por el Dr. Polanco y la Sub-dirección académica DR. Jaime Fernández	Esta participación es para la encargada del área de hemodiálisis, la Licda. Rosa Sánchez <b>(solicitud o por ella).</b>
<b>Electrocardiograma básico INFOTEP</b>	Dotar al personal de enfermería de los conocimientos necesarios para identificar anomalías electrocardiográficas en áreas de cuidados críticos.	mediano plazo	para el personal de emergencia	FEBRERO 2016
<b>Diplomado en habilidades gerenciales INFOTEP</b>	Formar a las encargadas y supervisoras de área para poseer habilidades y las competencias para dirigir en las diferentes áreas de forma eficaz y eficiente.	MEDIANO PLAZO	PARA TODAS LAS SUPERVISORAS Y ENCARGADAS GENERALES E INTERINAS	Pendiente programación
<b>Manejo del tiempo y</b>	Garantizar el uso adecuado	Mediano plazo	Todo el personal	

NOMBRE DEL CURSO	OBJETIVO	CRONOGRAMA	OBSERVACIONES	Fecha aproximada
<b>recursos hospitalarios INFOTEP</b>	de los recursos y manejar el tiempo en el área de desempeño de cada colaborador.		Dividido por días	Pendiente programación
<b>Bioseguridad hospitalaria (retroalimentación)</b>	Retroalimentar los cuidados y las acciones de enfermería en el manejo de corto punzantes, secreciones y atención libre riesgo tanto para el usuario externo como para el interno.	Corto plazo	Todo el personal Dividido por días Y campañas a realizarse en el hospital Con el apoyo de la Dra. Yocasta Pérez y la Licda. Leiddys Ramírez.	Pendiente programación
<b>Traslado seguro de pacientes críticos. Protocolo hospitalario.</b>	Refrescar los conocimientos sobre las normas de traslado del usuario a las diferentes áreas de manera segura y eficaz.	Mediano plazo	Dirigido a todos los avanzadas o auxiliares de transporte de nuestro hospital.	Pendiente programación
<b>Dosificación de medicamentos</b>	Orientar y concientizar al profesional de enfermería sobre la importancia de la correcta dosificación de medicamentos.	Mediano plazo	Profesionales de enfermería	Pendiente programación
<b>El arte del cuidado de enfermería.</b>	Concientizar a la enfermera (o) sobre la importancia del cuidado al usuario, ya que	Corto plazo	Licenciadas de las diferentes áreas	Licda. Edith Ramírez Maestra UASD//

NOMBRE DEL CURSO	OBJETIVO	CRONOGRAMA	OBSERVACIONES	Fecha aproximada
	este es la principal función de esta bella profesión.			Pendiente para enero 2016
<b>Etiqueta y protocolo unido a Ética laboral INFOTEP</b>	Motivar las buenas acciones a nivel profesional y mantener una postura integra en los diferentes entornos que represente al hospital.	MEDIANO PLAZO	Licenciadas de las diferentes áreas	INFOTEP Pendiente programación
<b>Formación docente para facilitadores INFOTEP</b>	Potencializar la función docente de enfermería a las encargadas y supervisoras para retroalimentar de manera eficaz los diferentes temas a todo el personal bajo su mando.	Mediano plazo	ENCARGADAS DE LAS DIFERENTES AREAS	Pendiente programación
<b>DIPLOMADO EN EMERGENCIAS Y CUIDADOS CRITICOS AVALADO POR UNIBE</b>	Dotar a los profesionales de enfermería de la emergencia y UCI de conocimientos y de las formas correctas del cuidado.	Largo plazo (solicitud y espera de respuesta)	PROFESIONALES DE ENFERMERIA SELECCIONADOS DE LAS UCI Y EMERGENCIA.	SUB-DIRECCION ACADEMICA DR. JAIME FERNANDEZ

## **SUB-DIRECCIÓN FINANCIERA Y** **ADMINISTRATIVA**

### **1) GERENCIA DE CONTABILIDAD**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

## **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Brindar servicios de calidad, para que los usuarios puedan evaluarnos y compararnos con otros centros de salud.
- ✘ Brindar servicios con eficacia, eficiencia, responsabilidad y humanidad, para poder competir con otras instituciones tanto local como internacional que se presentan hoy en día como modelos y con los mejores estándares de esta rama.

## **3. Estrategias de Desarrollo de La Calidad de Los Servicios:**

- ✘ Cumplimiento de manual de procesos y protocolos.
- ✘ Interrelación efectiva de las áreas o departamentos, es decir que las informaciones fluyan en todos los niveles, para que la gerencia pueda remitir a la sub-dirección financiera un resultado a tiempo y que el mismo sea objetivo, coherente y con eficacia.
- ✘ Capacidad laboral de los colaboradores, es decir que todo el personal posea la aptitud para el puesto que está desempeñando.
- ✘ Capacitación continua del personal, mientras más conocimientos mejor desempeño y a la vez mejor calidad de los servicios ofrecidos.

## **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

### **a) Recursos Humanos:**

No en este período

### **b) Capacitación y Educación Continua:**

### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Software financiero

1- Computadora

2- Silla Secretarial

### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Dentro de la oficina hacer 4 cubículos

Habilitar área de archivo

## **2) GERENCIA DE CONTROL PROCESOS Y REGISTROS**

## **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Brindar un servicio oportuno y a tiempo de manera recurrente, con miras a sanear cualquier posible dificultad que se presente a cualquiera de nuestros usuarios.
- ✘ Ser vanguardistas en el uso de las normas y procedimientos generalmente aceptados en la realización del servicio, haciendo uso de los equipos y herramientas necesarios para obtener la satisfacción plena de nuestros usuarios, bajo los más altos estándares de calidad y eficiencia.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Servir de base por medio a los informes, de fuente de información pertinente para la toma de decisiones por la Dirección General, con miras a conseguir el máximo nivel de eficiencia en sus gerencias.
- ✘ Garantizar el cumplimiento del Manual de Procesos y de los Protocolos.
- ✘ Establecer el plan de organización, métodos y procedimientos que tiene implantados la Institución, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales:
  - a) La obtención de información financiera correcta y segura.
  - b) La eficiencia de las operaciones.
  - c) La salvaguarda de los activos.
- ✘ Hacer una evaluación a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas, normas y procedimientos, establecidos en el manual de procesos y de los protocolos.

## **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

### **a) Recursos Humanos**

1-Asistente administrativa.

### **b) Capacitación y Educación Continua:**

3-Curso de Excel para financieros avanzado

2-Uso efectivo en el manejo de las tecnologías de la información.

### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Impresora

3- Sillas ergonómicas

1-Escritorio

1-Computadora

### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

### 3) GERENCIA DE TESORERÍA

#### 1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.

#### 2. Estrategias de Mercado y Competitivas:

Tomando en cuenta que la competitividad es la interrelación entre la productividad de los empleados y la demanda de los servicios. Para cumplir con la misma utilizaremos las siguientes estrategias.

- ✘ Cumplir con el cobro de los servicios de manera eficiente, ofreciendo un trato amable y brindando la información necesaria, que se cumplan todos los procesos implicados.
- ✘ Hacer que las facturas sean emitidas con el menor índice de irregularidades.
- ✘ Profundizar más en el cobro automatizado de los servicios, logrando así un menor margen de error y mayor seguridad en el cobro de los ingresos.
- ✘ Suministrar la información requerida por los demás departamentos a tiempo.

#### 3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:

- ✘ Cumplir con lo establecido en el manual de procesos y los protocolos.
- ✘ Vigilar que los controles se estén trabajando apropiadamente.
- ✘ Monitorear la integridad de las transacciones.
- ✘ Planificar determinar qué se va a hacer.
- ✘ Tomar decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento y procedimientos específicos.
- ✘ Organizar las actividades necesarias para verificar el cumplimiento del trabajo.
- ✘ Fomentar el trabajo en equipo.
- ✘ Capacitación del personal.
- ✘ Método de incentivar al empleado al cumplimiento de sus obligaciones, mediante premios al empleado del mes.

#### 4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:

##### a) Recursos Humanos:

##### b) Capacitación y Educación Continua:

Maestría en administración financiera

##### c) Adquisición y/o reparación de Equipos:

18-Head set

##### d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:

Habilitar un espacio cerrado para los cajeros del laboratorio, ya que estos manejan efectivo muy expuesto.

Habilitar área de emergencia para cajeros.

Una meseta para los cajeros del área de imágenes ya que el espacio ahora es muy limitada.

Tintar o condonar uno de los cristales de la caja de consulta de modo que los pacientes solo puedan dar el frente a los cajeros por un solo lado del cubículo

## **4) GERENCIA DE FACTURACIÓN**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

Unidad de Facturación en Imágenes, primer piso próximo a la caja.

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas.**

- ✘ Lograr que las distintas áreas médicas y unidades de operación completen de forma debida los expedientes, lo cual nos permita reportar a las ARS reduciendo el tiempo y el porcentaje de errores con el objetivo de reducir las pérdidas económicas por este concepto.
- ✘ Establecer un programa conjunto de operación entre la unidad de Cuentas por Cobrar y la Gerencia de Control de Calidad de los Procesos (Área de Auditoria Médica), destinado a la corrección de fallas en los procesos que nos ocasionan pérdidas económicas.
- ✘ Hacer una revisión general de las tarifas de las distintas ARS con el objetivo de que las mismas sean actualizadas.
- ✘ Realizar un análisis del sistema de SENASA (SIRS), ya que el mismo no contempla muchos de los servicios que prestamos y estos aunque no son cargados en otros renglones no son pagados a sus precios, lo que por el volumen manejado representa enormes pérdidas económicas.
- ✘ Establecer un sistema de trabajo de manera conjunta en el departamento donde se eliminen los expedientes atrasados por causa de las informaciones (expedientes) incompletos. En este sentido, se buscara el apoyo de la Dirección General, Subdirección Medica y la Dirección Operativa.
- ✘ Establecer una modificación en el horario de trabajo, que permita cubrir de una manera efectiva los servicios brindados en el departamento y así poder dar satisfacción a los usuarios.
- ✘ Llevar a cabo desde el departamento de facturación un programa de Gestión de cobros, conjuntamente con la unidad de Cuentas por Cobrar.
- ✘ Presentar a la SISALRIL una propuesta de los procedimientos realizados en nuestro centro que no están contemplado el PDSS.
- ✘ Plantear la importancia que reviste para el hospital la habilitación de habitaciones tipo suites, con el objetivo de contar con el lugar adecuado y buscar acuerdos con empresas nacionales y multinacionales instaladas en el país, para en casos de accidentes brindarles nuestros servicios a sus empleados.
- ✘ En ese mismo orden, desarrollar un plan de posicionamiento del hospital a nivel nacional e internacional con miras a captar recursos económicos

importantes que puedan llegar por la prestación de servicios de las distintas especialidades con que cuenta el hospital. Importante sería la incorporación al centro de seguros médicos internacionales, con miras a captar posibles usuarios afiliados a estos.

- ✘ Establecer negociaciones con seguros internacionales.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios.**

- ✘ Establecer el trabajo en equipo dentro del departamento y fomentarlo en todas las áreas con las que se establezcan relaciones.
- ✘ Focalizar la capacitación del personal para obtener los resultados buscados por medio a la unidad de Educación Continuada.
- ✘ Establecer un plan de control y verificación de toda la información que se genera en el departamento, el cual busca eliminar los posibles errores que puedan generarse en cualquiera de nuestras áreas.
- ✘ Obtención oportuna de los recursos humanos e insumos para alcanzar los objetivos fijados.
- ✘ Cumplir con lo establecido en los protocolos, así como introducir las modificaciones siempre que sea necesario bajo la supervisión de la Subdirección de Planificación

### **4. Requerimientos para el Desarrollo de las UEPSS.**

#### **a) Recursos Humanos**

No en este periodo.

#### **b) Capacitación y Educación Continua**

1-Curso de capacitación en Excel avanzado  
30-Capacitación en Mejora Continua  
5-Diplomado en Seguridad Social  
30-Efecto positivo de la buena comunicación  
1-Curso manejo de conflictos  
1-Curso habilidades gerenciales.  
1-Curso inteligencia emocional  
1-Curso servicio al usuario.

#### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

##### **Unidad de Reclamaciones**

10- Sillas Giratorias de oficina

- 2- Archivos de 3 gavetas tipo torre
- 3- Archivos aéreos pequeños

#### **Unidad de Hospitalización**

- 7- Sillas Giratorias de Oficina

#### **Unidad de Facturación Ambulatoria/Emergencia/SIRS**

##### **Unidad de Pre-Facturación**

- 3- Archivo pequeño de 3 gavetas
- 1- Archivo de 2 gavetas
- 6- Sillas giratorias

#### **Oficina de la Gerencia**

- 1- Aire Acondicionado
- 3- Silla Ejecutiva
- 1- Impresora

#### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Habilitar una puerta en el área de reclamaciones.

## **5) GERENCIA DE ACTIVOS FIJOS.**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este período

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Realizar el etiquetado de todos los activos y asignar a cada departamento los activos correspondientes.
- ✘ Realizar los inventarios por área formalmente con certificación de la gerencia.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Revisar constantemente los inventarios y que estos se mantengan actualizados.
- ✘ Aplicación de los protocolos y formularios adecuados a cada necesidad.

### **4. Requerimientos para el Desarrollo:**

#### **a) Recursos Humanos**

No en este periodo

#### **b) Capacitación y Educación Continua:**

1-Diplomado en alta gerencia y/o finanzas.

#### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2-Lector de códigos de barra

1-Impresora de códigos de barra

#### **b) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este periodo

## **6) GERENCIA DE COMPRAS GENERALES**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este período

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Elegir el nivel de integración adecuado para que los costes finales sean lo más bajos posibles, manejando las situaciones internas y externas.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los servicios:**

- ✘ Mantener un nivel de interrelación adecuado entre las diferentes UEPSS de la institución, a fin de lograr una comunicación mas eficaz que nos permita determinar las necesidades de cada una de ellas, y la forma más conveniente para la institución, de resolver las mismas.
- ✘ Reducir al mínimo el tiempo de respuesta a las solicitudes, lo cual será logrado al obtener canales de comunicación externos (fax, internet, entre otros) que nos permitan comunicarnos de forma más eficaz con los proveedores, y de esta manera canalizar las solicitudes a la mayor brevedad posible.
- ✘ Tener disponible un mensajero, para realizar servicios hacia fuera, y en su momento retirar ciertos pedidos, y documentaciones que nos permitan agilizar el proceso de compras.
- ✘ Cumplir lo establecido en el manual de procesos y protocolos.
- ✘ Cumplir las normas vigentes para compras de las instituciones del estado.

### **4. Requerimientos para el Desarrollo:**

#### **a) Recursos Humanos:**

No en este período

#### **b) Capacitación y Educación Continua:**

1-Maestría y/o diplomado en compras y logísticas

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

No en este periodo.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

División de la oficina en cubículos

**SUB-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

## **1) GERENCIA ENTREVISTA, EVALUACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

Asignación de un fondo para la realización de actividades especiales.

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Dar respuestas de los expedientes depositados que aún no se han evaluado.
- ✘ Brindar información al personal sobre seguro médico propio y sus dependientes, uniformes, carnet de empleo.
- ✘ Realizar evaluaciones de desempeño.
- ✘ Orientación acerca de procesos generales del hospital mediante la inducción, con informaciones clara y objetivas en caso de nuevos colaboradores para que se sientan identificados con la institución.
- ✘ Participación en las reuniones de cada gerencia siempre recalcando puntos a mejorar pero sin dejar a un lado la motivación de ese personal que brinda sus servicios en la institución y forma parte de nuestro equipo de trabajo.
- ✘ Mantener una estrecha comunicación entre las gerencias para así hacer el diagnóstico de necesidades, tanto a nivel de recordatorios de normas y sanciones, como también la promoción de reconocimientos.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Asegurar el llenado correcto de solicitud de empleo y demás formularios.
- ✘ Coordinar entrevistas con la gerencia correspondiente con el objetivo de lograr su participación y su calificación a través de los formularios de evaluación, para brindar mayor calidad a la hora de hacer la selección del candidato.
- ✘ Convocar la inducción del nuevo colaborador para que este claro con sus deberes, responsabilidades, horario y conocimiento general de los servicios de la institución. Dotarlos de su carnet, uniformes y sus beneficios laborales.

- ✘ Llevar control estricto sobre la lectura de los protocolos tanto el Manual General de Procesos, como también el Manual de Organización de cada Gerencia.
- ✘ Velar por el cumplimiento de reglas: horario, uso de carnet en la parte frontal, uniforme correspondiente etc.
- ✘ Realizar de manera eficiente el proceso de recibimiento de acción de personal, contrato de trabajo etc.
- ✘ Revisar que los expedientes de los nuevos candidatos contengan todos lo requerido de lugar.
- ✘ Dar cumplimiento a la ley 41-08 de función pública y sus reglamentos.
- ✘ Velar por cumplimiento al procedimiento disciplinario mediante el artículo 85,86 y 87 de la Ley 41-08 de Función Pública.
- ✘ Velar por el cumplimiento de los procesos con calidad

#### **4. Requerimientos Para el Desarrollo:**

##### **a) Recursos Humanos:**

No en este periodo

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

Diplomados:

1-Administración de recursos humanos

1-Maestría en alta gerencia.

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

Uniformar nuevamente todo el personal

Manuales de inducción para el personal.

Manuales de organización

Presupuesto para capacitación y actividades especiales propias de RRHH

Batas médicas siempre en existencia para los nuevos integrantes.

##### **b) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Reubicación de oficina de RRHH

## **2) GERENCIA EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

Asignación de fondos para programas de capacitación.

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Comunicar por escrito a las diferentes gerencias sobre la importancia y ventajas de capacitarse continuamente y las posibilidades de aprovechar los programas de capacitación que ofrece la gerencia de Capacitación y Educación Continua.
- ✘ Publicar en murales y revistas el cronograma de capacitación mensualmente con el fin de mantener informado a todos los colaboradores de la institución, indicando detalladamente los cursos, talleres o charlas con la fecha, horario y objetivo.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios**

- ✘ Velar por el cumplimiento de los protocolos de la institución, siguiendo los procedimientos plasmados en los manuales correspondientes al área.
- ✘ Motivar e invitar a los colaboradores a participar de las capacitaciones.
- ✘ Evaluar cada capacitación para mejorar la calidad de los servicios.
- ✘ Incentivar los participantes de mayor asistencia en las capacitaciones.
- ✘ Involucrar en la organización de las capacitaciones a las gerencias de tecnología, relaciones públicas, servicios generales a fin de mantener la calidad de los servicios.
- ✘ Instruir los expedientes en caso de hechos que pudieran dar lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la ley No.41-08 de función pública.
- ✘ Actuar como enlace entre el hospital y el Ministerio de Administración Pública a los fines que sea necesario.
- ✘ Ejecutar las decisiones que dicten en el consejo hospitalario y aplicar las normas y los procedimientos a seguir en los manuales de proceso.
- ✘ Ejecutar las normas y procedimientos que en materia de administración de recursos humanos señale la ley 48-8 de función pública y sus reglamentos.

- ✘ Coadyuvar en la ejecución de los programas de inducción, formación y capacitación del personal.
- ✘ Coordinar y dar seguimiento en los procesos de evaluación del personal.
- ✘ Velar por el cumplimiento de la carta compromiso.

#### **4. Requisitos para el Desarrollo:**

##### **a) Recursos Humanos**

No en este período.

##### **b) Capacitación y Educación Continua**

No en este período.

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

No en este período.

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este período

**NOTA:** Solicitamos la asignación de un fondo para las capacitaciones.

Suplir a los colaboradores los insumos necesarios (folletos, encuadernación)

Suplir materiales para la impresión de los certificados de cursos y empleados del mes (Tinta y hojas de hilo)

### **3) GERENCIA DE REGISTRO Y NÓMINA**

#### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este período.

#### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas**

- ✘ Gestión integral de la gerencia de nómina con instrumentos (software) que contemple desde regalía, vacaciones y descuentos.
- ✘ Una gestión de compensación basada en objetivos.

#### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios**

- ✘ Consulta de la nómina y solicitud de servicios vía página Web.
- ✘ Implementación de manual de procesos.
- ✘ Cumplimiento de protocolos.

#### **4. Requisitos para el Desarrollo de la UEPSS**

##### **a) Recursos Humanos**

1-Asistente de RRHH

##### **b) Capacitación y Educación Continua**

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

No en este periodo

##### **d) Instalaciones Físicas**

No en este periodo

**SUD-DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN**

## **1) GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este período.

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Brindar los servicios de la biblioteca virtual para empleados y entidades afines.
- ✘ Brindar los servicios de video-conferencias a instituciones interesadas.
- ✘ Brindar cursos de capacitación a los usuarios internos en herramientas ofimáticas.
- ✘ Brindar equipos y acompañamiento técnico para el uso de audiovisuales en otras áreas (laptop, data show, otros).
- ✘ Presencia de la Institución en Internet a través de página web.
- ✘ Uso del internet como herramienta para dar a conocer el hospital.
- ✘ Intercambio de experiencias con otras instituciones y apoyo técnico a otras instituciones del sector salud.
- ✘ Conexión con otras empresas usando video-conferencia, como herramienta de trabajo.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Brindar un servicio eficiente y con calidad a los usuarios finales.
- ✘ Aplicación de los protocolos diseñados, en cada uno de los procedimientos que realiza el departamento.
- ✘ Entrenamiento adecuado en los sistemas informáticos adquiridos por la institución, al personal del hospital.
- ✘ Instalación de sistema comunicación de telefonía externa e interna de la institución.
- ✘ Instalación de la mensajería interna del hospital.
- ✘ Innovación con la aplicación de nuevas tecnologías implementadas en el hospital

- ✘ Eliminar y prohibir el uso de las disqueteras, CD-Roms y dispositivos de almacenamientos como seguridad contra virus.
- ✘ Soporte 17 horas del día a los usuarios finales.

#### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos**

- 1-analista de base de datos (programador)
- 1- Asistente

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 2-Certificación Nortel
- 2-Capacitación active directory
- 2-Certificación VMWare
- 2-Curso de CCNA Voice
- 2-Curso de Cisco CCDA
- 2-Curso de MCSA Windows Server 2008
- 2-Curso de MCITP Microsoft certified It Professional Virtualization-administrator on windows server 2008 R2.
- 2-Curso de VMware's Sphere
- 2-Curso de MOC Active Directory 2013
- 1 Auditoria y peritaje informático
- 1-Modelo Cobit y análisis
- 2-System Center 2012 Configuración e implementación
- 1-Auditoria de proyectos informáticos
- 2-Asterisk avances
- 2- IT Essencial

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1-Sistema de detección temprana contra incendio para el Data Center
- 1-Actualización del antivirus.
- 1-Modulo de conferencia para el quirófano Inteligente (Crear el quirófano inteligente)
- 1-Sistema clínico (Integración con el sistema administrativo financiero).
- 1- Sistema de gestión de imágenes.
- 1-SAN
- Licencia VMWARE

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este periodo

## **2) GERENCIA DE EPIDEMIOLOGÍA**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

#### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Brindar servicios de vigilancia activa de todas las enfermedades de notificación obligatoria al Ministerio de Salud y las no obligatorias como son las Enfermedades Asociadas al Cuidado de la Salud.
- ✘ Garantizar los reportes epidemiológicos con su correspondiente análisis y recomendaciones actualizados.
- ✘ Fomentar actividades para el control preventivo de las diferentes enfermedades.

#### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Garantizar el cumplimiento de los protocolos para la prevención de infecciones.
- ✘ Velar por la aplicación de los programas de prevención.
- ✘ Realizar vigilancia epidemiológica de enfermedades y otros problemas determinantes de la situación de salud.
- ✘ Velar que todos los servicios que ofrece el hospital sean de la más alta calidad no solo para los usuarios sino también para los empleados de la institución.
- ✘ Creación de la central de esterilización, para garantizar la calidad del equipo quirúrgico utilizado

#### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos**

No en este periodo

## **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 4-Congreso anual de epidemiología
- 4-Sistema informático Epi-info

## **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 2- Sillas de visita.
- 2- Sillas secretariales con ruedas
- 1- Bebedero
- 1- Letrero de la gerencia de Epidemiología
- 3- Archivos de 3 gavetas.
- 1- librero.
- 1- Mapa político de la provincia
- 1-Impresora multifunción

## **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este periodo.

# **3) GERENCIA DE ESTADÍSTICA, ARCHIVO Y ADMISIÓN.**

## **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Informaciones confiables y oportunas.
- ✘ Servicio rápido, eficiente y con calidad a los usuarios.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Garantizar el cumplimiento de los protocolos.
- ✘ Seleccionar personal capacitado, de acuerdo al perfil elaborado.
- ✘ Procesar y difundir las informaciones estadísticas del hospital.
- ✘ Mantener y actualizar las informaciones estadísticas.
- ✘ Recolectar y procesar las informaciones producidas por las UEPSS y suministrarlas oportunamente.
- ✘ Controlar desde el inicio la calidad y los sub-registros de informaciones.
- ✘ Brindar informaciones y análisis de calidad.
- ✘ Monitoreo constante del registro de las informaciones al sistema clínico.
- ✘ Solicitar el envío oportuno de las nuevas fichas a los distintos consultorios.

## **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

### **a) Recursos Humanos**

- 2-Auxiliar de enfermería fijo asignado en el área de admisión cirugía electiva.
- 1-Auxiliar de archivo clínico de sexo masculino.

### **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 4-Curso actualización análisis informaciones bioestadísticas..

4-Curso Epi-Info.  
1-Especialidad en Gestión Hospitalaria

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

2-Archivos de 3 gavetas  
6-Sillas secretariales  
Letrero de la gerencia.  
Impresora multifuncional ingresos electivos.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este periodo

## **4) GERENCIA DE APOYO A INVESTIGACIONES CLÍNICAS**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

#### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas**

- ✘ Promover el desarrollo de las investigaciones en las diferentes gerencias de servicios clínicos.
- ✘ Asesorar en la metodología adecuada para cada investigación que se realice.
- ✘ Desarrollar investigaciones que puedan ser elegibles para publicaciones en revistas de prestigio internacional o presentarse en eventos científicos nacionales e internacionales.

#### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios**

- ✘ Seleccionar personal capacitado.
- ✘ Elaborar e implementar los protocolos de la gerencia.
- ✘ Promover iniciativas de investigaciones en las áreas clínicas.
- ✘ Acompañar a las gerencias en la formulación y organización de proyectos de investigación.
- ✘ Gestionar recursos financieros con instituciones nacionales e internacionales para la investigación
- ✘ Estimular el desarrollo de estudios clínicos controlados.
- ✘ Participar y desarrollar protocolos sobre Medicina Basada en Evidencia (MBE).

#### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS**

##### **a) Recursos Humanos**

- 1- Gerente
- 1- Asistente.

**b) Capacitación y Educación Continua**

- 1- Aplicación y diseño de instrumentos de investigación.
- 1- Investigación clínica.
- 1- Programas relacionados con investigación y análisis de datos.
- 1- Desarrollo de protocolos sobre Medicina Basada en Evidencia (MBE).

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- Computadora.
- 1- Teléfonos.
- 1- Escritorio.
- 1- Impresora.
- 1- Sillón ejecutivo.
- 2- Sillas visita.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Adecuación de oficina.

## 5) GERENCIA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

**2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Realizar mediciones y análisis de los datos e informaciones producidas en el hospital y proponer el uso de los mismos para la toma de decisiones.
- ✘ Evaluar la eficacia de las actividades y programas y proponer cambios y ajustes en caso necesario, en base al análisis realizado.
- ✘ Realizar informes objetivos sobre el comportamiento de las variables e indicadores de productividad, satisfacción de usuarios, calidad.

**3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Garantizar el cumplimiento de los protocolos.
- ✘ Evaluar periódicamente los servicios, actividades y procesos.
- ✘ Definir los procedimientos para realización de monitoreo y evaluación y consensuarlos con los demás gerentes.
- ✘ Dar seguimiento a los planes, indicadores y metas de la institución.
- ✘ Ejecutar el plan de monitoreo y evaluación, de acuerdo a lo programado.
- ✘ Divulgar los resultados de los monitoreo y evaluaciones y aplicar sugerencias propuestas producto de las discusiones.
- ✘ Fomentar el uso de los resultados del monitoreo y evaluación para la toma de decisiones en las gerencias del hospital.

✘ Realizar periódicamente encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos.

#### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos**

No en este periodo

##### **b) Capacitación y Educación Continua**

1- Aplicación y diseño de instrumentos.

1- Calidad de procesos.

1- Auditoría de procesos.

1- Evaluación y seguimiento.

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Sillón ejecutivo.

##### **d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este periodo

## **1) SUB DIRECCIÓN ACADÉMICA**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este período

### **2. Estrategia de Mercado y Competitivas.**

- ✘ Acuerdos y conexiones Universidades extranjeras.
- ✘ Acuerdo y conexiones Universidades nacionales.
- ✘ Desarrollo actividades de post grados.
- ✘ Desarrollo plan académico para residentes que rotan por el Hospital
- ✘ Desarrollo plan académico para internos que roten por el Hospital (solo aceptaremos residentes meritorios)
- ✘ Desarrollo plan académicos para los pre internos rotantes de UNIBE (solo estudiantes meritorios)

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios**

Valoración trimestral de los residentes que roten por el Hospital

Valoración cuatrimestral de los internos que roten por el Hospital

Valoración al final de cada rotación del pre interno de UNIBE

Valoración por los rotantes (residentes, internos y pre internos) de los Tutores asignados

### **4. Requerimiento para el Desarrollo de la UEPSS:**

#### **a) Recursos Humanos:**

**b) Capacitación y Educación Continua:**

1- Curso gestión hospitalaria

Suscripción a bibliotecas y revistas virtuales.

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Impresora multifuncional a color

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Habilitación biblioteca virtual

**NOTA:** Agregar el 4% virtual del Presupuesto Hospitalario

RD\$500,000 virtuales, para eventualidad en Jornada Científica

**SUB-DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**DE APOYO**

## **1) GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

**2. Estrategias de mercado y competitivas:**

- ✘ Completar un plan de Mantenimiento Preventivo, Predictivo y Correctivo en todas las áreas: Infraestructura y Mobiliario, Equipos Médicos, Equipos Varios, Equipos Eléctricos y Refrigeración, a fin de poder medir y hacer más eficientes los servicios de Mantenimiento.
- ✘ Ofrecer a los usuarios servicios de mantenimiento de alta calidad técnica, con oportunidad y eficiencia.
- ✘ Los servicios de mantenimiento y reparación a menor costo que el mercado y más calidad.

**3. Estrategias de Desarrollo de Calidad de los Servicios.**

- ✘ Cumplir con los protocolos y procesos definidos en el hospital.
- ✘ Evaluación del servicio de mantenimiento en base a las solicitudes completadas y el nivel de satisfacción del solicitante.
- ✘ Mantener el plan de entrenamientos para nuestro personal técnico y auxiliar creando un mejoramiento continuo y actualizado a estos tiempos del servicio de Mantenimiento y Reparaciones.
- ✘ Garantizar la implementación de los protocolos establecidos por el Departamento.
- ✘ Seleccionar personal capacitado
- ✘ Supervisión de los trabajos realizados de forma eficiente
- ✘ Implementar un plan de mantenimiento preventivo.

✂ Realizar mantenimiento correctivo de la manera eficiente

#### **4. Requerimientos para el desarrollo.**

##### **a) Recursos Humanos**

- 1- Auxiliar de cerrajería
- 1-Ebanista.
- 1-Carpintero.
- 1-Técnico en ascensores.

##### **b) Capacitación y Educación de Continua**

- 7-Cursos electricidad de potencia
- 26-Cursos de Higiene y Seguridad Industrial
- 5-Cursos de manteniendo y reparación de equipos de electro medicina.
- 12-Capacitación en Informática Básica
- 7-Curso de mantenimiento de plantas de emergencia
- 7-Curso de mantenimiento de equipos médicos especializados
- 6-Curso de mantenimiento Elevadores
- 5-Curso de mantenimiento de equipos de aires acondicionados y schiller

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1-Carro plataforma
- 2-Computadoras
- Uniformes personal
- Batas de trabajo para los técnicos
- 1-Camara de seguridad en área de almacén.
- 80-Baterias UPS

##### **Equipamiento de taller:**

Sierra eléctrica para carpintería, horno para electrodos, tacómetro, calibrador o pie de rey, , prensa para ebanistería, 4-mesas de trabajo.1-panel eléctrico para pruebas,1-archivo de 4 gavetas ,10-trameras para taller,10-bancos o sillas altas,1-pulidora de mesa,1-gabinete para manuales, 3-flotas,juego de llaves torques,1-cinta de plomería, ,24-detornilladores trías de diferentes tamaños, multímetro electrónico, tornillo micrómetro, protectores, interruptores y tc de 110 y 220 v, 113 juego de llaves allen, juego de llave para tubo de acero forzado, juegos de llave de boca.

Extractores de 10 ton, vara dieléctrica, serruchos, tubos de pvc ½, ¾, 1, 1 ½ eléctrico, PVC para agua ½, ¾,1,1 ½,2,3,4, rollos de alambre dulce, tape 3m, tape de goma y makin tape, sellador de pvc de agua, , de madera , de ferre y de agua, bozales de pintor no desechables1 ½ 2 pulg. Y fresas para servicio, cepillo para terminación de madera, barniz de madera, clavos de acero ½ , 1 plug, grapas de madera, abrazaderas de ½ , ¾, 1 y 1 ½ pul, abrazaderas de ½ , ¾, 1 y 1 ½ pul, para tubería de presión, abrazaderas de ½ , ¾, 1 y 1 ½ pul, para tubería de agua pvc, abrazadera ajustable de ½ , ¾, 1 y 1 ½ pu, grasa sintética

para baterías, decibelímetro para baterías, estaño, barniz clase c , f y b, canutillo, bombilla 110, 220v, y tornillos tirafondo 1 pulg, cintas para tuberías eléctricas.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Terminaciones menores.

Impermeabilización del edificio principal

Habilitación de taller de mantenimiento.

Habilitación cisterna adicional para emergencias o tanque de agua.

## **2) GERENCIA DE LIMPIEZA Y MANEJO DE DESECHOS HOSPITALARIOS.**

### **1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este periodo

### **2. Estrategias de Mercado y Competitivas:**

- ✘ Desarrollar estrategias de mercado y difusión de los servicios ofrecidos por el hospital en el manejo de desechos hospitalarios.
- ✘ Implementar modelos innovadores de gestión de manejo de desechos y preservación del medio ambiente.
- ✘ Consolidar la participación de la comunidad en la gestión de los servicios de salud.

### **3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Implantar programas de gestión de calidad de nuestros servicios, mediante capacitación de nuestros colaboradores, para crear una cultura y un clima organizacional favorable para el buen funcionamiento del hospital y ofrecer así mejor servicio a nuestros usuarios.
- ✘ Mejorar la calidad de los sistemas de servicios de salud.
- ✘ Implantar una política de calidad total de los servicios.
- ✘ Garantizar el cumplimiento de los manuales de procesos y protocolos.

### **4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

**a) Recursos Humanos**

15- Auxiliares (turnos fines de semana y feriado)

1- Auxiliares de limpieza (reposición)

1-Asistente administrativa.

**b) Capacitación y Educación Continua:**

1- Maestría y/o diplomado gestión hospitalaria

Cursos de limpieza hospitalaria.

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1- Aspiradora.

5-Carros de limpieza de transporte de materiales.

5-Cubetas con su exprimidores Rubermaid

**e) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

No en este periodo

### **3) GERENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

No en este periodo

**2. Estrategias de mercadeo y competitivas:**

✘ Nuestra gerencia tiene como objetivos promover nuestro servicio humanización para el usuario que se siente seguro y protegido dentro de nuestra instalación hospitalaria.

✘ Que nuestros servicios sean promovidos y proyectados como uno de los mejores en materia de hospitalaria descentralizado de nuestro país.

**3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

✘ Desarrollar un formulario de pregunta para que los usuarios los contesten y así poder establecer parámetros de servicios y mejorar los servicios e implemento estrategia que satisfacen a los usuarios; promover y demostrar que se le brinda seguridad, orientación, cortesía en el servicio.

✘ Capacitación constante del personal para mejorar la calidad en los servicios, con miras a mantenerlo actualizado.

**4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

**a) Recursos humanos:**

5- Auxiliares de seguridad.

**b) Capacitación y educación continua:**

- 1-Curso de inteligencia emocional
- 1- Curso de atención usuario

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- 1- pc para el área de cámara
- 1- Arco detector de metal para la entrada principal.
- 2- Detectores de metales manuales.
- 5-Cámaras.
- 20 –Radios Motorola
- 1-Caja fuerte para guardar armas de fuego

**Cierre electrónico para las siguientes áreas:**

Emergencia, área de cajeros,

**e) Habilitación y/o readecuación de infraestructura:**

Garita elevada en área de parqueo

## **4) GERENCIA DE LAVANDERÍA Y ESTERILIZACIÓN**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

**2. Estrategias de Mercadeo y Competitiva:**

- ✘ Implementar programas definido, claro y conciso de trabajo, para el buen funcionamiento del departamento.
- ✘ Cumplir los mecanismos establecidos para supervisar la eficiencia y eficacia de los procesos y establecer el seguimiento de los mismos.

**3. Estrategias de Desarrollo de la calidad de los Servicios:**

- ✘ Implantar políticas de calidad total en los servicios de la gerencia.
- ✘ Implementar programas de capacitación para el personal.
- ✘ Implementar programas de incentivos al personal para que se sientan motivados y ofrezcan lo mejor de ellos.
- ✘ Implantar estándares de calidad y buen servicio.
- ✘ Implementar programa de seguridad e higiene industrial.
- ✘ Implementar control de inventario.
- ✘ Establecer programas de mantenimiento preventivo y correctivo.

**4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

**a) Recursos Humanos**

- 1 Auxiliar de costura (confección de lencería)

**b) Capacitación y Educación Continua:**

No en este periodo

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

1-Mesa para corte.

1-Mesas en área de doblado.

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

No en este período

## **5) GERENCIA DE TRANSPORTE**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

**2. Estrategias de Mercadeo y Competitiva:**

- ✘ Implementación de los manuales de protocolo y procesos de la gerencia.
- ✘ Implementar métodos y normas para que el personal cumpla con los estándares establecidos por la institución.
- ✘ Implementar tarifas asequibles y que nos permitan entrar a la par con la competencia.

**3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Implementar estándares de calidad y buen servicio en la gerencia.
- ✘ Implementar programa de capacitación e incentivos para el personal.
- ✘ Implementar programas de mantenimiento preventivo y correctivo a las ambulancias y unidades motorizadas.

**4. Requerimientos para el Desarrollo de la UEPSS:**

**a) Recursos Humanos:**

1-chofer para cubrir vacaciones y licencias.

**b) Capacitación y Educación Continua:**

4-Curso de electromecánica.

1-Curso manejo ambulancia.

**c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

4-Conos de tráfico

**d) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

Habilitar oficina

## **6) GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**1. Proyecto de incorporación de nuevas unidades o incremento de la cartera de servicios.**

Implementar venta de alimento a empleados.

Venta al público a los usuarios internos (descuento por nómina), con subsidio por parte del hospital.

**2. Estrategias de Mercado y Competitiva:**

- ✘ Implementar y elaborar procedimientos de funcionamiento y operativos del área de cocina.
- ✘ Implementar criterios generales adoptados por el hospital, para la correcta utilización de todos los recursos en la presentación del servicio.

**3. Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios:**

- ✘ Implementación de los procedimientos tomando como referencia básica los criterios establecidos en el manual de la calidad y medio ambiente y cumpliendo las normas establecidas por la UNE-EN ISO (9001:2008 / 14001:2004).
- ✘ Implementación de un buen sistema de calidad en el área.
- ✘ Implementar programas de gestión de calidad de nuestros servicios.
- ✘ Implementación de dietas y menús para los usuarios de acuerdo a sus necesidades.
- ✘ Implementar programas de trabajo adecuado.

- ✘ Establecer controles que nos permitan medir la eficiencia en los servicios ofrecidos en el departamento.
- ✘ Implementar políticas de calidad total en los servicios.

#### **4. Requerimientos para el desarrollo de la UEPSS:**

##### **a) Recursos Humanos:**

- 2- Auxiliares de cocina.
- 1- Stuard
- 1- Room service.

##### **b) Capacitación y Educación Continua:**

- 1-Diplomado en alimentación hospitalaria.
- 1-Curso manipulación alimentos para todo el personal
- 1-Taller de desarrollo organizacional

##### **c) Adquisición y/o reparación de Equipos:**

- Uniforme al personal.
- 6-Guantes protectores para los cocineros.
- 2- Carritos Calientes
- Acceso electrónico a la cocina
- Pintura para la cocina
- Cámaras de seguridad
- Pilones de madera.
- 4 Cuchillos de chef
- 1-Maquina de agua de lavado a presión
- Compra detergente antibacterial.

##### **E) Habilitación y/o readecuación de infraestructura**

- Habilitar 1 marmitas existentes.
- Instalación lavamanos de acero inoxidable área de cocina.
- Cortina de aire a la entrada de la cocina.
- Colocación de cortina en cuarto frio