



**Hospital General  
de la Plaza de la Salud**

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO HGPS 2012

RED PACTO GLOBAL NACIONES UNIDAS



31 agosto, 2013

H.E. Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que el Hospital General de la Plaza de la Salud apoya desde el año 2006 los diez principios del Pacto Global referente a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, reiteramos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestro Hospital, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global es el envío anual de una Comunicación de Progreso (COP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios, por lo que esta carta acompaña nuestra COP correspondiente al año 2012.

Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, por lo tanto asumimos el compromiso de reportar el progreso obtenido anualmente, como lo indica la política de COP del Pacto Global.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julio A. Castaños', enclosed within a rectangular box. The signature is stylized and cursive.

**Dr. Julio A. Castaños**

Presidente  
Patronato Hospital General Plaza de la Salud



En el 2012, el Hospital General de la Plaza de la Salud ha continuado alcanzando logros lo que nos ha permitido implementar acciones para consolidar el camino hacia los retos globales; así como desarrollar el máximo nivel de prestaciones asistenciales conforme a nuestra capacidad instalada, mediante la incorporación de nuevas técnicas y garantizando el uso eficiente de los recursos, junto a la mejora continua de la que siempre hemos hecho participe a nuestros usuarios. La meta es seguir siendo un centro médico-hospitalario caracterizado por el alto grado de especialización médica, constante renovación tecnológica

y trabajo en equipo, lo que permite brindar a nuestros pacientes una atención personalizada siendo uno de los mejores centros de salud dentro del sistema nacional hospitalario por la calidad y variedad de sus servicios, así como por el equipo y personal técnico que lo conforman.

Esto nos sirve para analizar los resultados e identificar las oportunidades de mejora, que siempre se traducirán en una mayor y mejor atención a la población; logrando que el paciente perciba cada vez más lo que intentamos ofrecerle, no solo la principal atención médica, sino las óptimas condiciones humanas para brindarle nuestro apoyo en toda su amplitud. Nuestro objetivo para el futuro es continuar trabajando en la búsqueda de la calidad y la excelencia constante en la entrega de los servicios que prestamos, y que este afán de superación origine la mejor experiencia de nuestros pacientes y relacionados.

La propuesta de valor como institución es garantizar la gestión adecuada de los recursos, la ejecución de los procesos y protocolos de manera ágil y oportuna, dentro de un ambiente laboral que proyecte una imagen institucional positiva y un posicionamiento de liderazgo en el mercado. Nuestra misión y la visión integran el respeto de los valores éticos con la responsabilidad hacia los pacientes, la comunidad y al ambiente declarando que estamos comprometidos con desarrollar nuestras actividades de servicios de salud, respetando los 10 principios universalmente reconocidos en derechos humanos, derechos laborales, principios medioambientales y de anticorrupción.

Los resultados de este reporte de progreso al Pacto Global del 2012 demuestran nuestro compromiso de respeto a los derechos humanos, realizando obras sociales a favor de nuestra población brindando la atención a pacientes sin recursos económicos con el fin de que el más necesitado tenga derechos de asistencia médica equitativos, no obstante a su nivel socioeconómico. Reforzamos nuestros planes, acciones y medidas preventivas dirigidas al cuidado del medio ambiente, implementamos el ahorro de energía, el aprovechamiento de la iluminación natural, y reducción en el consumo de recursos, con el fin de contribuir a la mejoría de la calidad del aire y de vida de nuestros usuarios y empleados.

Respetamos a nuestros empleados buscando siempre su protección e impulsando su crecimiento profesional y humano. Los resultados del proceso de evaluación del desempeño lo demuestran obteniendo una mejoría significativa en el 2012 en la puntuación total de desempeño. Así mismo, durante el año se realizaron una serie de programas de educación médica continua y de capacitación a los empleados.

Igualmente, apoyamos el principio de anticorrupción, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas, realizando auditorías internas y externas durante todo el año y enviando informes al Ministerio de Salud Pública y a las autoridades correspondientes las evidencias de cada uno de los objetos donde fueron utilizados los fondos públicos recibidos del Estado Dominicano.

## Principios de Derechos Humanos



Hospital General  
de la Plaza de la Salud

## Principios de Derechos humanos

### Principio 1:

*Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

### Principio 2:

*Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*



## Valoración, políticas y objetivos

El Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS) es una prestadora de servicios de salud sin fines de lucro con gestión autónoma.

Tomamos como base los principios de la equidad y solidaridad, de manera que quienes pueden pagar compensan los valores exonerados de pago a los usuarios de escasos recursos económicos garantizando la sostenibilidad del Hospital. Las políticas establecidas por los entes reguladores del control interno exigen el registro total y absoluto de toda transacción. Esto nos permite cumplir con la rendición de cuentas que sistemáticamente se realizan a través de la cual se refleja la transparencia de sus operaciones junto al uso y destino de los recursos.

### Experiencia del Paciente en el HGPS

Nuestra fuente principal de ingresos proviene del pago recibido de las cuentas de los pacientes asegurados (mediante las ARS afiliadas) y del pago directo de los pacientes. El pago inmediato de los valores facturados nos permite continuar ofreciendo una atención de alta calidad y al mismo tiempo mantener el control de los costos y cubrir los gastos operativos, para mantener y aumentar la capacidad de respuesta.

Desde el año 2003, somos un Centro Docente Universitario y contamos con cinco programas de Residencias Médicas en las áreas de Medicina Familiar y Comunitaria, Medicina de Emergencia y Desastres, Medicina Física y Rehabilitación, Imágenes Diagnósticas, Cuidados Intensivos Adultos y Cuidados Intensivos Pediátricos, avalados por la Universidad Iberoamericana (UNIBE). En la actualidad nos hemos convertido en un importante centro de adiestramiento y formación de las Facultades de Ciencias de la Salud de importantes universidades del país: UNIBE, INTEC, UNPHU, UCE, UASD y Católica de Santo Domingo, para sus programas de pregrado y postgrado.

En el HGPS operamos en un moderno plantel de 41,618.54 metros cuadrados de construcción, contando con cuatro edificios donde se alojan sus servicios médicos, servicios de apoyo, oficinas administrativas y áreas para impartir docencia. Contamos con 285 camas, 12 cunas para recién nacidos (cunas térmicas, incubadoras y canastos), 9 pabellones de hospitalización con habitaciones de ocupación individual y doble, áreas de consulta, un moderno gimnasio y área para terapia física y rehabilitación, 10 quirófanos generales, 2 quirófanos ambulatorios, áreas para maternidad, áreas para pediatría, oncohematología, cirugía y medicina interna. Además, contamos con tres Unidades de Cuidados Intensivos: Adulto, Pediátrico y Neonatal.



## **Visión**

Ser la primera institución de atención integral a la salud, con alta calidad humana.

## **Misión**

Brindar atención médica integral con los más altos niveles de excelencia, basada en la investigación y actualización científica constante, soportada por un equipo humano altamente calificado y motivado en el marco de los principios éticos, con una elevada orientación y sensibilidad hacia el usuario.

Desarrollar una institución de servicios de salud con autonomía de gestión, dirigida a todo aquel usuario nacional e internacional que demande atención a cualquiera de los niveles del sistema.

Desarrollar una cultura empresarial con un alto enfoque hacia el mejoramiento continuo de los procesos, enfatizando acciones puntuales apoyadas por tecnologías avanzadas y accesibles, que generen informaciones objetivas y oportunas, para la toma de decisiones y optimización de los recursos.

Acceder a distintos segmentos de mercado a través de una oferta completa y diferenciada de servicios de salud con la capacidad de generar valor tanto para la empresa, sus usuarios y empleados, asegurando niveles óptimos de rentabilidad que nos induzcan a la autogestión y desarrollo.

Crear un ambiente laboral que facilite el desarrollo armónico de los intereses de la organización y sus diferentes grupos de colaboradores dentro de una infraestructura física que les garantice los más altos niveles de higiene y seguridad.

Desarrollar desde el punto de vista científico y financiero servicios médicos altamente especializados con carácter de auto sostenibilidad en áreas altamente relevantes y diferenciales para el hospital.

## **Valores**

### **Sensibilidad**

Significa concebirme yo y a los demás desde una perspectiva humana, reconocer siempre la fortaleza y fragilidad de su naturaleza, ser empático y permitir que las fortalezas de unos sean el complemento de las debilidades de otros, implica la búsqueda continua del bien común como la expresión más alta de solidaridad en la sociedad.

### **Eficiencia**

Implica poder responder a cualquier situación bajo cualquier circunstancia. Es la garantía de acompañamiento continuo a nuestros usuarios, significa plantearnos metas cada vez más altas, lograrlas y superarlas. Es la capacidad de lograr una independencia de acción a fin de aportar bajo un esquema positivo de interdependencia, es descubrir nuestra misión individual y colectiva, actuando de forma responsable frente a nuestros compromisos, teniendo consciencia de mi rol y gestionando de manera correcta los recursos para lograr obtener los resultados que se esperan.



## Ética

Significa actuar siempre de forma predecible y ajustada a los más altos principios éticos morales universalmente aprobados, hacer un uso adecuado y prudente de los recursos y el entorno, siendo siempre consistentes y coherentes en el trato con los demás.

## Innovación

En el HGPS fomentamos la innovación como fundamento de su filosofía institucional, la búsqueda de nuevas y mejores formas de pensamiento y actuación para abordar los retos actuales y futuros así como el uso de la creatividad como herramienta clave para alcanzar el éxito institucional se constituyen en una norma permanente.

## Objetivos

- Proporcionar el acceso a la medicina avanzada, servicios médicos de diagnóstico y procedimientos quirúrgicos y terapéuticos de calidad a nuestros usuarios.
- Desarrollar sistemas de atención eficientes y efectivos.
- Impartir enseñanza y adiestramiento a profesionales y estudiantes mediante la práctica organizada y el desarrollo de programas académicos avanzados incluyendo subespecialidades en el exterior.
- Ejecutar programas de investigación científica e investigación clínica con las últimas técnicas médicas.
- Generar ingresos por los servicios médicos a pacientes según su capacidad de pago.
- Fomentar la solidaridad y universalidad del servicio, brindando asistencia, apoyo y atenciones médicas a personas de escasos recursos a través de los diversos programas sociales.
- Desarrollar la infraestructura física y tecnológica de equipos de última generación en orden de posibilitar el alcance de servicios de salud altamente especializados a la población.
- Acceder a distintos segmentos de mercado a través de una oferta completa y diferenciada de servicios de salud con la capacidad de generar valor para la empresa, sus usuarios y empleados asegurando niveles óptimos de rentabilidad que nos induzcan al desarrollo sostenible.

Para hacer realidad esta preservación, durante los últimos años ha sido imprescindible la adquisición y el reemplazo de equipos y mobiliarios, de igual manera, la readecuación de áreas físicas junto a la selección de nuevo personal ante la creación de nuevas unidades y servicios, con el objetivo de completar nuestra oferta de servicios de salud. Estamos comprometidos a cumplir no solo con las normas y estándares nacionales, sino también los internacionales, ya que actualmente nos encontramos en proceso de acreditación con la Joint Commission International.



## Implementación

### Derechos de los pacientes y familias durante la atención

Estos derechos tienen como objetivos:

- 1- Garantizar que el personal del HGPS comprenda y respete las creencias y valores de los pacientes brindándole un servicio atento y respetuoso que proteja su dignidad, sin distinción de género, raza, condición social, limitaciones físicas o mentales y creencias personales, durante la atención.
- 2- Dar a conocer, identificar, proteger y respetar los derechos de los pacientes y sus familiares, acorde con las leyes Nacionales e Internacionales.
- 3- Mantener informado al paciente y su familia sobre sus derechos en el HGPS, apoyando su participación en la toma de decisiones sobre la atención médica.

Están disponibles para todos los pacientes, en tres idiomas: español, inglés y creole, con la intención de que todo paciente atendido tenga conocimiento de los derechos del paciente y su familia.

#### 1) Derecho a la vida.

El paciente tiene derecho a la vida, inviolable desde la concepción hasta la muerte. Este derecho tiene un carácter inalienable y se estima como el fundamento esencial para el disfrute y ejercicio de los demás derechos. La institución reafirma el derecho a la vida como derecho de carácter fundamental (el más trascendente y primordial de todos).

#### 2) A recibir trato digno y respetuoso, sin distinción de raza, condición social o religión.

Respeto a la persona, dignidad humana e intimidad, y a no ser discriminado por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, género, estado legal, situación económica, intelectuales, discapacidades o cualquier otra.

#### 3) Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.

El paciente, o en su defecto el responsable con capacidad para representarle, tiene derecho a que el personal de salud tratante, le brinde información completa sobre su diagnóstico y tratamiento. Esta información debe expresarse siempre en forma clara, comprensible y ajustada a la verdad.

#### 4) Recibir atención médica en caso de urgencia.

Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia, con el propósito de estabilizar su condición de salud.



**5) Decidir libremente sobre su atención y otorgar o no su consentimiento informado.**

El paciente o persona responsable, tiene derecho a elegir y decidir con plena libertad sobre su diagnóstico y tratamiento. Esta información debe expresarse siempre en forma clara comprensible y ajustada a la verdad.

**6) Ser atendido con confidencialidad privacidad y discreción.**

El paciente tiene derecho a que toda la información referente a su salud sea manejada con estricta confidencialidad, exceptuando las enfermedades de notificación obligatoria que deben ser reportadas al Ministerio de Salud Pública. Asimismo, tiene la libertad de permitir o no la presencia de terceros en su proceso de atención médica.

**7) Contar con un expediente clínico y poder solicitar copia del mismo.**

El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba, sea asentado en un expediente que deberá cumplir con las normas establecidas y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen o una copia de su expediente.

**8) Ser escuchado cuando necesite plantear quejas y sugerencias.**

El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuestas por la instancia correspondiente, cuando no esté conforme con la atención recibida de los prestadores de salud, así mismo tiene derecho a disponer de vías alternas institucionales que podrían dar respuestas satisfactorias a sus inquietudes.

**9) Recibir asistencia espiritual de la organización religiosa a la que pertenece.**

Cuando un paciente o su familia desean hablar con alguien en relación a sus necesidades religiosas o espirituales, el hospital cuenta con un proceso para responder a sus solicitudes a través de la Gerencia de Atención al Usuario.

**10) Derecho del paciente y la familia de participar en el proceso de atención clínica.**

El hospital respalda y promueve la participación del paciente y de la familia en los aspectos de la atención clínica. Posterior a su consentimiento e información, el Hospital permite participar en la toma de decisiones que puedan influir en la atención médica del paciente.

**Consentimiento Informado (PFR)**

Establece que el médico o personal asignado deberá proporcionar al paciente y a sus familiares la información veraz, sencilla y entendible con los principales detalles del procedimiento diagnóstico o terapéutico propuesto que puedan conllevar riesgos. De esta forma, participan de manera activa en la toma de decisión y el llenado del mismo. Está basado en las leyes establecidas en República Dominicana.

**Mecanismo de reclamaciones**

Este procedimiento tiene el objetivo garantizar que las quejas y sugerencias presentadas sean atendidas, como parte del derecho que tiene el paciente y su familia, puedan expresar sus inquietudes, asegurándonos de tomar las medidas preventivas y/o correctivas que sean necesarias.

Nuestra Gerencia de Atención al Usuario es la responsable de tramitar las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios del HGPS, a través de la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Estas se reciben por cinco vías:

- |                   |                  |                                      |
|-------------------|------------------|--------------------------------------|
| 1. Vía telefónica | 2. Personalmente | 3. A través del buzón de sugerencias |
| 4. Internet       | 5. Pabellones.   |                                      |

Los gerentes de las áreas involucradas deberán dar respuesta a las quejas y/o sugerencias presentadas, en un plazo no mayor de cinco (5) días laborables.

Cuando las quejas ameritan evaluación de criterio médico, un auditor médico evalúa el caso y emite su opinión sobre el manejo adecuado o no del caso a nivel clínico, en un plazo no mayor de cinco (5) días laborables. Los miembros del comité dan las recomendaciones y sugerencias de las acciones a implementar para prevenir o corregir las situaciones presentadas.

## Responsabilidad social



Hospital General  
de la Plaza de la Salud



## Responsabilidad social

En el HGPS prestamos asistencia médica a toda la ciudadanía, incluyendo atención primaria y emergencia especializada las 24 horas al día. Nuestras tarifas son competitivas en el mercado y los pacientes de escasos recursos son evaluados por el Departamento de Servicio Social, a fin de realizarles descuentos a la factura de acuerdo a su condición económica. El criterio de evaluación de estos pacientes está basado en la existencia de una condición social adversa que le impida al usuario llevar sus planes de tratamiento de salud, por ejemplo, pobreza extrema, enfermedades catastróficas, discapacidad, problema social, indigencia, abandono, entre otros.

Desde el inicio, hemos favorecido a más de 150,000 pacientes con descuentos y exoneraciones de sus planes de tratamientos de salud, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y su bienestar físico y emocional. Recibimos una subvención del Gobierno Dominicano que cubre los costos anuales de las exoneraciones y descuentos a pacientes de escasos recursos.

En el HGPS implementamos una serie de programas de servicio social para que el más necesitado tenga derechos de asistencia médica equitativo, no obstante su nivel socioeconómico. Entre los programas realizados en el 2012 están:

### Primer Trasplante Cardíaco

En lo que representa un hito en la historia de la medicina dominicana, el Hospital General de la Plaza de la Salud, realizó el primer trasplante de corazón de la República Dominicana. La beneficiada fue una paciente de 22 años de edad con antecedentes de Cardiomiopatía dilatada post parto de dos años de evolución, quien se encontraba con Insuficiencia Cardíaca clase funcional NYHA III-IV. Después que se produjo su egreso del HGPS, esta paciente fue reintegrada a un hogar digno, diferente al que habitaba junto a sus hijos en condiciones infrahumanas por ser de origen de una familia de pobreza extrema, gracias a los esfuerzos y al patrocinio del Patronato, el HGPS y el Voluntariado, con el apoyo y la colaboración del Despacho de la Primera Dama de la República y las Redes Sociales.

### Atención a niños, niñas y adolescentes en riesgo

El maltrato de menores es una de las manifestaciones más serias del problema de la violencia en nuestras familias. Las estadísticas afirman que, cada año, cientos de niños, niñas y adolescentes son víctimas de maltrato y abuso en la República Dominicana. En nuestra institución fueron asistidos 36 casos de menores abusados, produciéndose un incremento de un 46.6% en relación al año 2011.

En cualquiera de sus manifestaciones, el maltrato infantil constituye una amenaza continua a la paz y a las relaciones de convivencia fundamentadas en el respeto a la dignidad de los seres humanos y a la vida misma. Como una forma de contribuir a la prevención del abuso infantil, y crear un ambiente protector para la niñez, gestionamos a través de la Procuraduría General de la República, la asignación de una fiscal como estrategia de eficientizar el proceso de evaluación del equipo interdisciplinario y contribuir a evitar la revictimización de las víctimas, garantizándoles un entorno seguro, cumpliendo con los mandatos de la Ley 136-03 (sobre la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes).

## **La violencia intrafamiliar (sensibilización y concienciación desde el ámbito institucional)**

La violencia intrafamiliar es un problema social que obstaculiza el desarrollo y equidad del ser humano, al impedir el derecho que toda persona tiene a vivir en un entorno social, personal y laboral seguro que propenda a su desarrollo personal, profesional y social. En apoyo a la Ley núm. 24-97, que sanciona la violencia intrafamiliar contra la mujer y con el soporte de la Procuraduría General de la República, en el HGPS iniciamos un programa de charlas educativas y de concienciación a sus colaboradores, dirigidos a la prevención de esta problemática que está afectando grandemente a nuestro país.

## **Abandono de pacientes en el HGPS**

El cambio en los valores, las nuevas prioridades que resquebrajan la estructura familiar, y la falta de solidaridad con el indefenso, están llevando a las familias a abandonar a sus seres queridos en organizaciones de salud. En el HGPS fueron dejados abandonados 14 pacientes en las áreas de Emergencias, Pabellones de Hospitalización y en el Edificio de Atención Primaria, siendo afectados por esta situación, adultos mayores, adolescentes y menores de edad, por diferentes motivos que bien pudieran resumirse en indiferencia, alejamiento familiar, falta de amor y desapego, todos estos pacientes fueron reubicados en entornos seguros, con el apoyo de las redes sociales y procesos de conciliación y mediación familiar.

## **Entrega de recién nacidos de forma segura**

Cuando en el proceso o después del parto, la madre muere o debe permanecer por largo tiempo hospitalizada y el recién nacido debe ser entregado a su familia, entonces se inicia entre la Unidad de Neonato y la Gerencia de Servicio Social un proceso de coordinación e investigación para posterior entrega. En el año 2012, se produjeron 19 entregas de recién nacidos a padres y/o familiares que reunían las condiciones para garantizarle un entorno afectivo y seguro.

## **Grupos de apoyo para familias y pacientes del HGPS**

La intervención y comunicación oportuna influyen de manera importante ante los incidentes críticos que ocurren en pacientes y familias que sufren por noticias de diagnósticos catastróficos, muerte, duelo anticipado, duelo e ideas suicidas por lo que el HGPS considera significativo ofrecer apoyo emocional como parte integral de los servicios que ofrece ante eventos adversos. A través de estos procesos, 268 pacientes y sus familias fueron beneficiadas con terapias grupales de manera gratuita.

## **Intervención en crisis y trauma ante incidentes críticos**

La información para el manejo de crisis es relevante y no podría ser logrado adecuadamente sin la mediación y el apoyo de especialistas que intervienen ante eventos traumáticos que sufren pacientes y familias ante situaciones difíciles, ya sea por su condición de salud o no aceptación de su diagnóstico médico. Es por ello que contamos con un equipo de profesionales especializados en crisis y trauma. Y como parte de su responsabilidad realizaron intervenciones a 675 pacientes y sus familias como una forma de aliviar el sufrimiento emocional, proporcionándoles herramientas terapéuticas que previenen el deterioro psicosocial de los afectados y como forma de recuperar las habilidades para funcionar adaptativamente, tanto psicológica como conductualmente después de un sufrimiento significativo.

## **Apoyo a pacientes con evaluaciones y categorizaciones**

Como parte de la Responsabilidad Social institucional de apoyar y contribuir a los planes de tratamientos de salud de nuestros pacientes con diagnósticos de seguimiento, así como los del programa del Voluntariado para donación de medicamentos a pacientes de oncohematología, fueron beneficiados 566 pacientes con las categorías que dispone el HGPS para favorecer a los pacientes en condiciones socioeconómicas precarias.

## Celebración del día internacional del adulto mayor

Damos continuidad al afianzamiento de los valores de la solidaridad y respeto a nuestra población de pacientes de los servicios de Geriatría, se celebró por cuarto año consecutivo un encuentro recreativo, para festejar y reconocer a esta población que ha depositado en nuestra institución su confianza en el cuidado de su salud integral; participaron 250 pacientes, así como, cuidadores, damas del Voluntariado, personal médico y autoridades de la institución.

## Visitas domiciliarias a pacientes y sus familias

Realizamos 269 visitas domiciliarias a nivel nacional, como parte del compromiso comunitario entre el HGPS, el paciente y su familia, como estrategia de comunicación efectiva para conocimiento de la estructura y la dinámica familiar, tareas en el hogar con respecto a los cuidados y sus implicaciones en la recuperación de la salud de nuestros pacientes, compartiendo informaciones y estableciendo vínculos eficaces y de seguimiento.

## Coordinaciones interinstitucionales

Las coordinaciones institucionales contribuyen a fortalecer las respuestas de solución ante situaciones difíciles que se presentan a los pacientes durante el proceso de hospitalización y después del egreso, es por ello que se realizaron 37 coordinaciones con embajadas, ONGS, fiscalía del distrito, línea vida, escuelas, hogares de acogidas, organizaciones gubernamentales, iglesias y juntas de vecinos.

## Seguimiento de casos

Dimos seguimiento a 728 casos por abandono, indigencia, indocumentados, extranjería y casos en conflicto con la ley.



## Jornadas asistenciales

A través del operativo quirúrgico "Operation Walk" realizamos 43 artroplastias totales de cadera y rodilla sin costo alguno para los pacientes, logrando beneficiar un total de 37 pacientes, 29 mujeres y 8 hombres.

Continuidad del programa comunitario de Medicina Familiar, a través del Centro de Atención Primaria de la Comunidad Religiosa de la Visitación y la Eucaristía, en la Barquita Sabana Perdida, ofrecimos 2,344 consultas, 80 charlas de promoción de salud, 134 visitas domiciliarias, entre otras.

Realización gratuita de evaluaciones de la Fibrosis Hepática, mediante Elastografía Transitoria en pacientes diagnosticados de infección crónica por virus C y virus B, durante 2 meses (desde el 15 de octubre hasta 15 de diciembre de 2012), beneficiando a más de 800 pacientes referidos de toda la geografía nacional.

Desarrollo de la Diabeferia 2012, actividad periódica realizada con la colaboración de diferentes casas farmacéuticas, desarrollando como cada año, actividades de educación sobre la prevención, manejo y tratamiento de la enfermedad, así como la realización de pruebas para detección y control de la misma.

## **Coordinación de jornadas preventivas cáncer de mama y cáncer de próstata**

Con la iniciativa y el patrocinio del Voluntariado y el HGPS, coordinamos las jornadas preventivas del cáncer de mama donde fueron beneficiados 225 mujeres de escasos recursos económicos con procedimientos diagnósticos gratuitos, como mamografías y sonomamografías; de igual manera, 62 hombres de bajos recursos económicos participaron en la jornada preventiva de cáncer de próstata, con la prueba de PSA gratis.

## **Jornada de prevención contra el cáncer**

Dirigido a pacientes sospechosos de cáncer, desarrollado conjuntamente con el Voluntariado del HGPS, donde realizamos procedimientos de colonoscopia y endoscopias, beneficiando a pacientes de escasos recursos económicos. Estas actividades estuvieron auspiciadas por la Fundación Caminantes por la Vida.

En ese mismo orden, realizamos diferentes actividades pro recaudación de fondos, con la intención de dar seguimiento a nuestros programas sociales, las cuales permitieron brindar ayuda a pacientes de escasos recursos económicos. Entre ellas podemos citar:

## **Mercado de Pulgas/venta de botones**

Estas son actividades que realizamos para ampliar la ayuda económica a pacientes de escasos recursos económicos del Hospital.



## **Happy hour navideño**

Actividad central anual pro recaudación de recursos económicos dirigidos a realizar proyectos dentro del hospital, a beneficio de toda la comunidad dominicana.

## **Medicamentos para pacientes de bajos recursos**

A través de la Botica del Voluntariado entregamos medicamentos de forma gratuita a pacientes de escasos recursos que asisten a nuestras instalaciones y solicitan el servicio. En el 2012 recibimos donaciones de organismos internacionales como CitiHope International y La Orden de Malta:

## **Fundación Solidaria Del Divino Niño Jesús, Inc.,**

La fundación Solidaria del Divino Niño Jesús, Inc., es una institución totalmente vinculada a la labor de servicio que presta la Arquidiócesis de Santiago, a favor de los más necesitados. El 6 de marzo de 2012, esta fundación realizó una donación de medicamentos al Voluntariado del HGPS. La donación que se realizó fue fruto de la solidaridad del National Cancer Coalition en cooperación con Americares y Food For The Poor, desde su Programa Sanando.

## **CitiHope International**

El 14 de febrero de 2012, recibimos de CitiHope International/Fundación Rica y su programa "Sanar una Nación" la donación de medicamentos por un valor de RD\$1, 272,329.37.

Así mismo, el 12 de julio de 2012, CitiHope International entregó medicamentos por un valor de RD\$1, 060,152.7. El 13 de noviembre de 2012, se recibió otra donación de esta organización.

## Orden de Malta

El 7 de julio de 2012, recibimos una donación de medicamentos y materiales médicos por parte de La Orden de Malta. La Asociación Dominicana de la Soberana Orden Militar de Malta es una entidad sin fines de lucro. Uno de los objetivos de la Asociación es asistir a las personas de bajos recursos económicos que carecen de las necesidades básicas primordiales. La Asociación Dominicana capta donaciones de Medicamentos, equipos e insumos médicos. Posteriormente, recibimos otra donación el 20 de noviembre.

## Apertura de la Unidad de Rehabilitación de niños con quemaduras en sus cuerpos

Pusimos a disposición de la población dominicana el Servicio de Rehabilitación de Niños con Quemaduras dirigido a brindar tratamiento integral a menores que sufren diferentes tipos de lesiones como consecuencia de quemaduras.

La Unidad de Rehabilitación para Niños con Quemaduras forma parte de un acuerdo firmado entre nuestra institución y el Club Rotario de Santo Domingo, que viene a dar respuesta a una necesidad impostergable que tiene el país de contar con un centro especializado que brinde un tratamiento integral y adecuado a la población infantil con este tipo de secuelas.

Se estima que cada año en la República Dominicana se queman alrededor de 15,600 niños menores de 15 años por diferentes causas, siendo causantes de riesgos la falta de educación, infraestructura, así como el déficit en servicios básicos, cocinas inadecuadas, la falta de control y supervisión, las conexiones ilegales a las redes eléctricas, la utilización de velas y lámparas de kerosene, las volcaduras de líquidos calientes y la gran cantidad de vehículos del transporte público que utilizan un cilindro de gas como combustible.

Los pacientes que sobreviven a las quemaduras quedan con secuelas severas, aunado esto al alto costo del tratamiento y la falta de recursos para acceder a los servicios de salud por parte de los padres con niños que presenten quemaduras.

## Medición de resultados

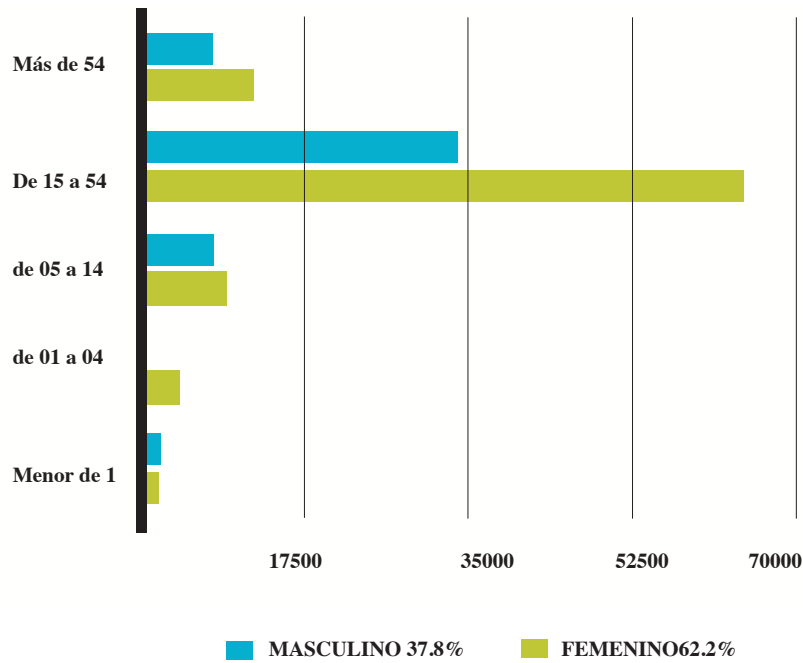
### Servicios que ofrece el hospital

#### POBLACIÓN

La cantidad de pacientes que visitaron nuestro hospital durante el 2012 fue de 145,443 los cuales generaron 1, 595,210 transacciones.

Asegurados	116,668 (79.7%)	Ciudad	117,497 (80.8%)
No Asegurados	28,775 (20.3%)	Provincial	27,946 (19.2%)
	145,443		145,443

## DISTRIBUCIÓN POBLACIÓN BÁSICA POR EDAD Y SEXO



### Centros que lo integran

#### Edificios

Edificio Principal Hospital General de la Plaza de la Salud  
 Edificio de Atención Primaria  
 Edificio de Cardiología, Gastroenterología y Geriatría  
 Infraestructura Básica

### INFRAESTRUCTURA BÁSICA

#### Área de Hospitalización

Camas de hospitalización instaladas	285
Camas de hospitalización promedio. Hábiles	255

#### Área de Emergencias

Camas de emergencias	9
Camillas de emergencias	22
Puestos de reanimación	3

#### Área de Cirugía

Quirófanos programados	9
Quirófanos ambulatorios	2
Camas pre-quirúrgico	6
Camas recuperación	10
Camillas	7



**Área de Gastroenterología**

Salas de procedimientos	4
Camas de recuperación	6
Camilla	1

---

**ACTIVIDAD ASISTENCIAL****Hospitalización**

Ingresos urgentes	8,572
Ingresos programados	5,834
Total	14,406
Estancia media	4
Índice de ocupación	59%

---

**Emergencias**

Emergencias atendidas	48,566
Emergencias ingresadas	8,572 (17.7%)
Emergencias no ingresadas	39,994 (82.3%)
Media de emergencias por día	133

---

**Cirugías**

Intervenciones pacientes. Ambulatorios	1,684
Intervenciones pacientes. ingresados	8,719

---

(Total de consultas a pacientes)

**Total 10,403****Consultas externas**

Nuevos en el hospital	28,150
1era. vez en la especialidad	84,412
Subsecuentes	190,462
<b>Total</b>	<b>303,024</b>
Promedio mensual	25,252
% de Vistos Vs. Citados	70.70%
Interconsultas (hospitalizados)	21,795

---

## Estadísticas de servicios HGPS

CONCEPTO	ENE-DIC 2011	ENE – DIC 2012	DIF.. ENE-DIC 2011-2012
CONSULTAS	271,215	303,024	31,809 11.7%
EMERGENCIAS	45,372	48,566	3,194 7.0%
HOSPITALIZACIONES	14,198	14,406	208 1.5%
INTERVENCIONES	10,354	10,403	49 0.5%
LABORATORIO CLINICO	794,707	885,728	91,021 11.5%
ESTUDIOS Y PROCEDIMIENTOS	295,687	333,268	37,581 12.7%

## Estadísticas actividades de responsabilidad social

Actividad	Cantidad pacientes Favorecidos
Atención a niños, niñas y adolescentes en riesgo (por abuso y maltrato)	36
Pacientes abandonados en el HGPS - Reintegración a familiares	14
Entrega de recién nacidos de forma segura (hospitalización-muerte de madres)	19
Terapias grupales de manera gratuita. Grupos de apoyo para familias y pacientes del HGPS	268
Intervención en Crisis y Trauma ante incidentes críticos - terapias para alivio de crisis	675
Pacientes favorecidos con condiciones socioeconómicas precarias (en costo de facturas)	566
Celebración del día internacional del adulto mayor - participación de personas	250

Visitas domiciliarias a pacientes y sus familias	269
Seguimiento de casos en conflicto con la ley (abandono, indigencia, indocumentados, extranjería)	728
Jornada Operation Walk Boston - artoplastias de cadera y rodilla sin costo alguno	37
Realización gratuita de evaluaciones de la Fibrosis Hepática	800
Jornadas Preventivas Cáncer de Mama y Cáncer de Próstata diagnósticos gratuitos a mujeres y hombres de escasos recursos	225

### Mecanismo de reclamaciones

En el año 2012, recibimos un total de 378 quejas y sugerencias distribuidas de la siguiente manera:

#### CASOS FORMALES

Enero	32
Febrero	29
Marzo	34
Abril	24
Mayo	28
Junio	29
Julio	37
Agosto	52
Septiembre	32
Octubre	26
Noviembre	29
Diciembre	26
<b>Total de Casos</b>	<b>378</b>

De los cuales le dimos seguimiento con las áreas correspondientes, resultando en un 72% los casos resueltos y un 28% los casos no resueltos.

Cerrados Resueltos	274	72%
Cerrados No Resueltos	104	28%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

## Principios Laborales



Hospital General  
de la Plaza de la Salud

## Principios Laborales

### Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### Principio 4

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### Principio 5

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

### Principio 6

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## Valoración, Política y Objetivos



### Recursos Humanos

Nuestro personal médico está formado por especialistas, sub-especialistas, médicos generales, médicos residentes y pasantes agrupados en los siguientes departamentos: Medicina interna y Especialidades, Cirugía General y Especialidades, Ginecología y Obstetricia, Gastroenterología y Endoscopía, Emergencias, Pediatría y Especialidades, Cardiología, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Familiar, Radiología e Imágenes, Traumatología y Ortopedia, Laboratorio y Banco de Sangre, Medicina Crítica y Terapia Intensiva, Oncología y Hematología, Patología, Enseñanza e Investigación y Epidemiología.

Otros profesionales corresponden a los siguientes servicios: Medicina Nuclear, Hemodinamia, Atención Primaria, Odontología, Oftalmología, Endocrinología y Nutrición, Neumología, Reumatología, Audiología, Dermatología, Neurología, Nefrología, Salud Mental, Infectología, Geriátrica, Enfermería, y Farmacia Hospitalaria. Contamos con un personal de apoyo que incluye bioanalistas y profesionales de laboratorio, enfermeras graduadas, asistentes de enfermería y técnicos clínicos.

### Reclutamiento y selección de Personal

Con el objetivo de que el personal a ser contratado cumpla con los requerimientos técnicos para ocupar el puesto vacante, contamos con un procedimiento interno de Reclutamiento y Selección de Personal que consiste en una serie de políticas relativas a la contratación de recursos humanos. El mismo establece como una de sus normas que: “Está prohibido contratar personas menores de 18 años bajo el entendido de que deben concentrarse en desarrollarse física, mental, espiritual y socialmente antes de verse inmersos en las responsabilidades que conlleva un ambiente laboral”.

En este sentido, cabe resaltar que la edad mínima para entrar a formar parte de nuestra institución es de 18 años, que es la edad en que una persona ya ha adquirido una madurez intelectual y física suficiente como para tener una voluntad válida para obrar algunos actos que antes no podía. Es por esto que conscientes de la protección especial que se les debe a los niños, rechazamos la contratación de los mismos.



## Diversidad

Nuestro capital humano es contratado siguiendo un proceso de reclutamiento libre de discriminación por motivo de raza, color, sexo, orientación sexual, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social. Así mismo, durante la ocupación procura velar por la igualdad de oportunidades en relación a todos sus empleados discriminando únicamente por las calificaciones o requerimientos exigidos para la función de que se trate.

Uno de los objetivos del Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal es optimizar y uniformar criterios técnicos que permitan igualdad de acceso a los puestos de la institución, asegurando la transparencia en sus procesos de selección del personal.

Dentro de las medidas que tomamos para evitar las prácticas de discriminación en el reclutamiento y selección de personal podemos mencionar:

-La publicación de los puestos vacantes en distintos medios de búsqueda de empleo como son: correos electrónicos mediante outlook, portales electrónicos de publicación de puestos de trabajo, bolsa de trabajo, murales de universidades, mural del HGPS.

-Sólo Recursos Humanos, con la debida autorización, puede reclutar, seleccionar y contratar personal sin importar la raza, color, sexo, edad, orientación sexual, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social de los seleccionados.

-Se mantiene actualizado un banco de datos del personal que está vigente ocupando una posición y otro banco de elegibles, de posibles candidatos externos que puedan ocupar alguna posición en otro momento.

-Al momento de realizar reclutamiento de personal se verifica en el banco de datos de los empleados del hospital, si existen recursos internos que cumplan con el perfil del puesto vacante.



-Si existen recursos internos con el perfil requerido, se comunica con el supervisor y el empleado a través de su superior y se le realizan las pruebas psicométricas y técnicas relativas a la nueva posición. Se realizan concursos de Promoción Interna, donde todos los empleados de acuerdo al perfil pueden aplicar para concursar, sin discriminación de sexo, color o religión.

-Si el empleado pasa las pruebas, se le informa al gerente del área que realizó la solicitud y se le remite el expediente anexo al formulario de aceptación de candidato, para su consideración y posterior entrevista.



Una modalidad especial de contratación que utilizamos es la relacionada con los médicos en formación, quienes se rigen por disposiciones legales distintas a las ordinarias. Los médicos en formación deben cumplir con requerimientos específicos a los fines de poder completar las exigencias de los programas de especialidad que se encuentren cursando. Conjuntamente con el Consejo Nacional de Residencias y guiado por el Reglamento de Residencias Médicas, realizamos los programas y las modalidades de la prestación de los servicios de los médicos en formación que se encuentran laborando dentro de la Institución. Nuestro Consejo de Enseñanza es quien supervisa el proceso de formación procurando en todo momento un trato digno y libre de coacción para los médicos en formación.

## Implementación

### Descripción de puestos y perfiles

Delimita los objetivos, funciones y competencias de cada empleado de nuevo ingreso, el cual debe firmar y estar de acuerdo con cada responsabilidad asignada.

### Reglamento de personal del HGPS

Regula la relación entre la institución y el personal, estableciendo el apoyo a la eliminación del trabajo forzado para el empleado.

Dentro de las reglas establecidas, el empleado tiene una jornada de trabajo que acuerde previamente con la Dirección. Sin embargo, salvo los empleados de seguridad, la jornada de trabajo no excede de 44 horas a la semana. En caso de que las circunstancias lo ameriten, requeriremos que el personal labore horas en exceso de la jornada normal. En este caso las horas trabajadas en exceso son compensadas con horas de descanso en los siguientes días. Los empleados solo trabajan en exceso a su jornada normal cuando previamente sean autorizados de manera escrita por la dirección correspondiente.

Además establece el derecho del empleado a recibir un descanso semanal ininterrumpido de por lo menos 36 horas, igualmente le concedemos al empleado licencias remuneradas por motivo de celebración de matrimonio, fallecimiento de familiares cercanos, alumbramiento de la esposa, descanso pre y posnatal remunerado obligatorio durante seis semanas que preceden a la fecha del parto y las seis semanas que le siguen, vacaciones de 14 días laborables anuales, salario fijado de mutuo acuerdo entre las partes, así como también permisos y licencias de mutuo acuerdo.

## Implementación

### Programa de Inducción al Puesto

Implementamos, en el segundo trimestre del año 2012, con un total de 144 colaboradores, el programa de "Inducción al Puesto e Institucional"; a los fines de formar a los colaboradores en su nuevo ambiente laboral y capacitarlos respecto a su puesto, relaciones departamentales y factores del ambiente externo. Además, fueron entrenados en los talleres requeridos para cumplir sus funciones de acuerdo a los estándares de JCI establecidos por la Institución.

## **Beneficios a colaboradores**

Otorgamos a nuestros empleados más de 20 beneficios además de incentivos con el objetivo de satisfacer sus necesidades y motivarlos por su valioso aporte en el desarrollo integral, entre los cuales se encuentran: Seguro de vida, Seguro de Enfermedades Catastróficas, Préstamos Personales, Compensación 24x7, etc. Para el 2012, incluimos el nuevo beneficio de “Póliza de Seguro para Vehículos”, que brinda la facilidad a nuestros empleados de que puedan asegurar sus vehículos acorde a sus necesidades.

## **Salud ocupacional**

Continuamos desarrollando el uso del manual para la gestión tras accidentes laborales con material biológico y recomendaciones para la profilaxis post-exposición, con el fin de velar por la seguridad de los pacientes y empleados.

Para prevenir el riesgo de infección por virus de la hepatitis B (VHB), VHC o VIH así como por bacterias u otro tipo de microorganismos, contamos con el protocolo interno de manejo de accidentes laborales con material biológico, garantizando de esta manera el acceso a la atención, los medicamentos profilácticos y el seguimiento efectivo al personal de salud accidentado. En el departamento de emergencias, ofrecemos a nuestro personal de salud el tratamiento inmediato en caso de exposición a las enfermedades mencionadas anteriormente.

## **Informaciones Laborales**

Nuestra Gerencia de Recursos Humanos remite periódicamente informaciones laborales a todo el personal con el objetivo fundamental de orientar en el fiel cumplimiento de las responsabilidades y de esta forma guiar hacia el mejoramiento continuo, garantizando el bienestar laboral. De esta manera, se eleva la conciencia de los empleados en el entorno de derechos y políticas laborales.

## **Desarrollo de actividades de Capacitación**

En el 2012 tuvimos como prioridad la capacitación del personal médico, fundamentada en importantes rotaciones en el extranjero, por lo que el total de las horas/hombre de la capacitación en general resulta limitada en relación al 2011.

## **Programas de educación médica continua**

En el 2012 llevamos a cabo los siguientes programas de educación médica continua:

### **10ma. Jornada Científica Aniversario**

Logros, Retos y Avances, en honor al 15 Aniversario del HGPS, celebrada en el Salón de Conferencias Dr. Bienvenido Delgado Billini, los días 22 y 23 de marzo de 2012. Contamos con la participación de más de 300 personas, entre ellos médicos especialistas, residentes, pasantes de nuestro hospital, estudiantes de medicina y conferencistas nacionales e internacionales.

### **3era. Jornada de Gastroenterología**

Realizada el 15 de junio de 2012, en la cual se desarrollaron diversos temas de interés sobre la Hepatitis B y la Enfermedad Inflamatoria Intestinal. Durante la jornada se realizaron transmisiones en vivo de procesos endoscópicos por primera vez en este hospital, como un aporte científico a nuestra III Jornada de Gastroenterología.

### **1era. Jornada de actualización de Medicina de Emergencias**

Con la participación de destacados conferencistas nacionales e internacionales, dirigida a todo el personal médico interno, pre-internos y externo, Residentes, MA y Pasantes.



## **Cursos pre -congresos**

“Oncología-Actualización en Cáncer de Colon” y “Calidad de la Atención, Metas internacionales para la seguridad del paciente”.

## **Ciclo de Conferencias Magistrales**

Tales como “Aplicaciones de la Medicina Nuclear” e “Historia y Desarrollo de la Medicina Neonatal-Perinatal en República Dominicana” Ciclo de Videoconferencias con el Centro de Trauma del Hospital de la Universidad de Miami, para la actualización y manejo de casos específicos de la salud.

## **Videoconferencia sobre “Últimos Avances en Gastroenterología”**

Dirigido a gastroenterólogos de República Dominicana.

## **Curso Virtual “Diplomado de Atención Primaria”**

Impartido en el Hospital General de la Plaza de la Salud, del 20 de septiembre al 21 de noviembre de 2012, con una duración de 100 horas.

Inicio del Proyecto de Sensibilización y Capacitación de todo el personal para el abordaje correcto de los pacientes con VIH-SIDA, donde se capacitaron 634 personas.

## **Realización del curso de Reanimación Avanzada Pediátrica y Neonatal**

Donde capacitamos a 35 médicos pediatras, con el apoyo del Grupo Español de RCP Avanzada Pediátrica y Neonatal y el Grupo Dominicano de RCP Avanzada Pediátrica y Neonatal.

## **Realización del curso para Instructores de Reanimación Avanzada Pediátrica y Neonatal**

Donde fueron capacitados 8 residentes de 4to año, con la participación de los invitados internacionales.

## **Procesos de Evaluación del Desempeño**

Implementación Proyecto Piloto Evaluación “Administración Participativa por Objetivos” (APPO).

Impartimos, en todo el mes de octubre, el taller para la implementación del proyecto piloto del nuevo programa de evaluación del desempeño al personal “Administración Participativa por Objetivos” (APPO), donde se consideró en esta primera etapa como proyecto piloto la participación de once (11) Gerencias estratégicas. Este piloto nos servirá de base en el transcurso del año 2013, a los fines de aplicar en estas Gerencias seleccionadas la nueva evaluación de desempeño, junto con una aplicación adaptada a esta nueva propuesta de Evaluación del Desempeño del personal.

Los beneficios de este programa, a nivel institucional e individual, se verán reflejados en una mayor productividad de los colaboradores, un aumento en el logro de los objetivos individuales y organizacionales, al mismo tiempo que se establecerá una compensación de beneficios y reconocimiento al desempeño de los colaboradores en sus funciones.

## Medición de Resultados

### Recursos Humanos

Tenemos un total de 1,945 empleados, distribuidos en las siguientes categorías:

Clasificación	Cantidad	%
Presidente	1	0.05
Directores	4	0.22
Médicos	336	17.2
Médicos residentes	67	4.44
Médicos pasantes	23	1.18
Técnicos estudios - procedimientos	52	2.67
Laboratorio	82	4.22
Enfermeras	503	25.9
Gestión administrativa	561	28.8
Servicios generales	316	16.2
Total	1945	100%

### Datos Demográficos

El porcentaje de empleados femeninos en cargos gerenciales y de mandos medios es superior al de los empleados masculinos, siendo un 62.6% frente a un 37.4%.

### Altos Cargos por Género

Clasificación	F	M	Total General	% F	% M
DIRECTIVO	2	3	5	40.0%	60.0%
GERENCIAL	31	17	48	64.6%	35.4%
MANDOS MEDIOS	138	82	220	62.7%	37.3%
Total General	171	102	273	62.6%	37.4%

### Demografía de Empleados por Nacionalidades y Género

Países	F	M	Total General	% F	% M
Bolivia		1	1	0.0%	100.0%
Brasil	1		1	100.0%	0.0%
Chile	1		1	100.0%	0.0%
Colombia	1	1	2	50.0%	50.0%
República Dominicana	1,365	703	2,068	66.0%	34.0%
España	1		1	100.0%	0.0%
Estados Unidos de América	7	1	8	87.5%	12.5%
Haití	1	3	4	25.0%	75.0%
Italia		1	1	0.0%	100.0%
Jamaica	1		1	100.0%	0.0%
Puerto Rico	1		1	100.0%	0.0%
Venezuela	1	1	2	50.0%	50.0%
<b>Total General</b>	<b>1,380</b>	<b>711</b>	<b>2,091</b>	<b>66.0%</b>	<b>34.0%</b>

## Beneficios a colaboradores

En el 2012, el porcentaje invertido del presupuesto general de efectivo de nuestra institución en sueldos y otros beneficios fue de un 42%.

## Capacitaciones

Tipo	Participantes	Inversión	Horas impartidas	H.H.C
Capacitación In-House	3719	RD\$ 1,473,682.50	1123	25140
Capacitación Off-House	234	RD\$ 13,486,849.53	20286	25198
Totales	3953	RD\$ 14,960,532.03	21409	50338

## Resumen de Participantes

Clasificación	General 2011	General 2012
Gerencial y Directivo	306	168
Mandos Medios	1,024	510
Profesionales	2,166	1,670
Técnicos	1,005	508
Operativos	2,443	906
Otros	150	191
Total	7,094	3,953

## Estrategia de Cultura de Servicios:

Iniciamos a finales del mes de noviembre con la implementación del proyecto “Estrategia Cultura de Servicios”; donde se han capacitado, hasta la fecha los siguientes

## Talentos Básicos

Taller Horas / Hombre	Participantes
3,284	821

## Seguimiento al Desempeño de Colaboradores Nuevo Ingreso-Promociones-Traslados

De las evaluaciones realizadas al personal de nuevo ingreso, promociones y traslados, 365 en total, obtuvimos una mejora de un 7% en el rango de Excelente-Bueno en relación al año 2011, reflejándose en una depurada y cada vez más competente selección de nuestro personal

Tipo de evaluación	Cantidad Evaluados	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Nuevo ingreso	275	38	56	6	0
Cambio de posición	37	67	28	6	0
Plan de salida voluntaria	22	75	25	0	0
Promoción	31	67	30	4	0
Seguimiento a desempeño	0	0	0	0	0
TOTALES	365	45%	49%	6%	0

## Resultados de evaluaciones al personal

El programa de evaluación de empleados ha motivado y mejorado el desempeño de los mismos en el 2012 con relación al 2011, siendo el porcentaje de empleados con puntuación excelente en el 2012 de un 79.13%.

### Año 2011

Rango Puntuación	Clasificación	Total Colaboradores	Porcentaje
De 90 a 100	Excelente	67	3.83%
De 80 a 89	Muy Bueno	11	0.63%
De 70 a 79	Bueno 1106	63	16%
Menor de 70	Deficiente	567	32.38%
Total general		1,751	100.00%

### Año 2012

Rango Puntuación	Clasificación	Total Colaboradores	Porcentaje
De 90 a 100	Excelente	1445	79.13%
De 80 a 89	Muy Bueno	327	17.91%
De 70 a 79	Bueno	47	2.57%
Menor de 70	Deficiente	7	0.38%
Total General		1,826	100.00%

## Principios Medioambientales



Hospital General  
de la Plaza de la Salud

## Principios Medioambientales

### Principio 7

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

### Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### Principio 9

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## Valoración, política y objetivos

Es ampliamente reconocido el progresivo deterioro de la calidad del medio ambiente en la República Dominicana, así como la pérdida de la diversidad biológica de la región, generado por los insostenibles patrones de producción, contaminación y consumo de la sociedad; siendo urgente la protección de los recursos naturales, promoviendo su uso sostenible, fomentando el derecho ambiental y la tendencia a normas sanitarias destinadas a conservar la naturaleza.

Para enfrentar esta situación hemos propuesto reforzar sus planes, acciones y medidas preventivas dirigidas al cuidado del medio ambiente, incorporando valores ambientales y de desarrollo sostenible, como parte de su mística institucional. En el HGPS estamos comprometidos a desarrollar nuestras actividades de prestación de servicios de salud con el debido respeto al medioambiente, enfatizando el cumplimiento de la normativa ambiental y sanitaria vigente aplicable al sector salud.

Adoptamos medidas de precaución como el mantenimiento preventivo de los equipos de alto consumo energético, campañas sobre el uso eficiente y ahorro de energía, para lograr una gestión eficiente y eficaz en estas dimensiones, respetando el principio de la sostenibilidad y de prevención, teniendo en cuenta los riesgos económicos, ambientales y sociales que incluyen el monitoreo y la evaluación continua.

Parte de las estrategias implementadas nuestro Hospital para reducir el impacto de la contaminación ambiental son la reducción del consumo de energía, el rediseño de la logística y utilización de un sistema para el uso de la planta eléctrica más respetuoso con el medio ambiente, utilizando medidas como la reducción del ruido, filtros para minimizar la contaminación, compra de materiales biodegradables y equipos eléctricos de bajo consumo, así como también el cambio de bombillos tradicionales por ahorradores de energía; apagado sistemático de aires acondicionados y equipos en las habitaciones y áreas desocupadas; gestión integral de desechos sólidos con la clasificación de los residuos por el código de colores y reciclaje; y la instalación de sistemas ahorradores de agua con calibración de medidores y detección de fugas.

En los proyectos de infraestructura, siempre buscamos alternativas para los sistemas de climatización, energía y equipamiento que aumenten la eficiencia energética, garanticen el desarrollo sostenible y sean respetuosos con el medio ambiente.

Siempre estamos dispuestos a cooperar con las causas ambientales y sociales dentro de la comunidad, incidiendo en numerosas campañas de difusión ciudadanas que promueven tecnologías respetuosas con el medio ambiente y estilos de vida saludables.

Los valores de desarrollo sostenible se incorporan dentro de los valores de competitividad de las políticas de nuestro HGPS. La calidad de los recursos humanos y servicios, la gestión hospitalaria enfocada al ahorro

energético y de combustible nos permiten desarrollar prácticas tendentes a la excelencia de la atención.

## Implementación

Dentro de las iniciativas que implementamos en el año 2012 que promueven la responsabilidad ambiental se pueden enumerar las siguientes:

### Programa de residuos hospitalarios

Seguimiento en el 2012 al programa de desechos hospitalarios que sigue las reglas y reglamentos nacionales para la eliminación de todos los residuos generados por el Hospital, entre ellos muestras biológicas y quirúrgicas. Todos nuestros empleados reciben una formación adecuada anual con las herramientas para entender los riesgos de la inadecuada recolección, transporte, almacenamiento y residuos en un hospital, reforzando el conocimiento de que un mal manejo puede causar lesiones físicas graves e infecciones al personal del hospital, los pacientes y la comunidad.

Los desperdicios son clasificados y separados inmediatamente después de su generación y en el mismo lugar donde se originan: médicos, enfermeras, dentistas, técnicos, auxiliares de enfermería, farmacia y personal de la dieta son los encargados de clasificar y separar la basura en residuos comunes, residuos infecciosos y residuos especiales.

El propósito de este programa es contribuir a la prevención y control de las infecciones a través de un manejo adecuado de los desechos hospitalarios.



### Programa Yo Reciclo

En el 2012 continuamos con el programa de reciclaje de papel en las oficinas administrativas del Hospital con el objetivo de fomentar el respeto colectivo al entorno y formar un personal consciente del deber social así como contribuir con la protección del medio ambiente. Este se realiza en conjunto con el Centro Para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF), con la colocación de recipientes de cartón donde se depositan papeles, sobres, folders y periódicos desechados en las oficinas administrativas. Los papeles desechados se trasladan a MOLDOSA, compañía que utiliza el papel para la fabricación de productos hechos a base de material reciclado. Nos unimos a los esfuerzos de integrar al ser humano en la conservación y protección de nuestro medio ambiente al implementar las 3R's: Reduce, Reusa, Recicla, estrategias utilizadas para el manejo de residuos que buscan ser más sustentables con el medio ambiente y específicamente dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.

### Adquisición de equipos respetuosos al medioambiente

Con respecto a la adquisición de equipos respetuosos al medioambiente, continuamos con la política de requerir a los proveedores el aporte de datos medioambientales sobre sus productos con el propósito de verificar que los que se adquieran sean de bajo consumo, menos contaminantes y en la medida de lo posible aptos para reciclaje.



SI NO ME USAS,  
**APÁGAME**

*Juntos podemos mejorar el medio ambiente*



### Campaña Ahorro de Energía

En el 2012 continuamos con la campaña de "Ahorro de Energía" que consiste en la concientización del personal del Hospital mediante capacitaciones y la colocación de adhesivos en los interruptores de luz de las instalaciones del hospital. Con esta campaña buscamos la concientización de los empleados para reducir el consumo de energía innecesaria con su lema "Si no me usas apágame: Juntos podemos mejorar el medio ambiente."

## SharePoint

Damos continuidad al uso de la herramienta Microsoft SharePoint que es una plataforma de colección de productos y elementos de software basado en el Explorador web , que incluye una selección cada vez mayor de componentes, funciones de colaboración, , módulos de administración de procesos, módulos de búsqueda y una plataforma de administración de documentos. También puede utilizarse para acceder a espacios de trabajo compartidos, almacenes de información y documentos, así como para alojar aplicaciones definidas como los wikis y blogs. Desde el 2011 las áreas de: Compras, Atención al Usuario, Recursos Humanos, (aparece en el párrafo siguiente), y Tecnología de la Información forman parte del Microsoft SharePoint.

Todos los componentes de Sharepoint permiten que se centralice el uso y manejo de formularios y documentos que se usan a nivel empresarial y de negocios ahorrando con esto muchos gastos en papel y otros recursos.

### **En el 2012, pusimos en funcionamiento para los siguientes departamentos:**

- Relaciones Publicas
- Departamento Internacional

## Record médico electrónico

Nuestro software de gestión de la atención hospitalaria, que consiste en un modelo de gestión sobre la base de las mejores prácticas de manejo de la salud, en su última versión LOLCLI 9000, está diseñado para tener una historia clínica central, la comprobación en detalle de todas las actividades del paciente desde el momento que entra en nuestro hospital hasta su alta. Con este software eliminamos la necesidad de imprimir las copias de los expedientes médicos que contienen la historia de nuestros pacientes. Además, podemos no solamente garantizar la confidencialidad y la privacidad a nuestros pacientes, sino también garantizar una reducción considerable en el uso de papel para las más de 3,000 transacciones que se generan a diario en nuestro Hospital.

Al año 2012 se han digitalizado, 222,473 records médicos, dándose inicio con los records médicos del 2009. Actualmente, todo paciente que ingresa a nuestro hospital se le crea su record médico electrónico.

## Digitalización de imágenes diagnósticas

En el 2012 continuamos con la utilización del Sistema Integral de Imágenes Diagnósticas que permite obtener los estudios radiológicos de manera digital, dejando de lado el revelado químico, y garantizando resultados más precisos. El (CR-RIS-PACS) es un sistema de información radiológica centralizado y accesible a todas las áreas del HGPS, cuyo objetivo es incorporar tecnologías reconocidas a nivel mundial y estándares internacionales para asegurar una óptima gestión su Departamento de Radiología.

Con este sistema, las imágenes producidas por los equipos de radiología, que anteriormente sólo se visualizaban al reproducirlas mediante revelado químico, hoy pueden ser adaptadas digitalmente antes de imprimirlas, así como almacenarse digitalmente para disponer de ellas en cualquier parte de la red. También figura la reducción del consumo de películas radiográficas; no se registran pérdidas de imágenes; se obtiene una imagen digital más clara; mayor optimización del sistema de citas y el flujo de pacientes; mejor control y uso de recursos del Departamento de Radiología; agilización del tiempo de preparación de los estudios y de la entrega de resultados a los pacientes.

Además ofrece un diagnóstico más oportuno; mayor protección al personal y al medioambiente; los tiempos de respuesta de los médicos y tiempo de entrega de los estudios son más cortos; el estudio está disponible de manera inmediata para el paciente o el médico; el paciente no tiene que ser irradiado varias veces, por



lo tanto tendrá una mínima exposición a la radiación.

Otras de las ventajas es que la imagen de las pantallas mejora considerablemente la calidad diagnóstica de los especialistas garantizando un diagnóstico más temprano; los pacientes pueden recibir un CD con la totalidad de las imágenes y sus informes correspondientes si así lo requieren o su impresión en alta definición de los resultados más relevantes.

## Medición de resultados

### Programa de residuos hospitalarios

En el 2011, un total de 385 empleados recibieron una formación adecuada con las herramientas para entender los riesgos que la inadecuada recolección, transporte, y almacenamiento de residuos en un hospital puede causar lesiones físicas graves e infecciones al personal del hospital, los pacientes y la comunidad. En el 2012 se capacitaron 60 empleados que no habían sido capacitados en el año anterior.

Taller	Fecha	Cantidad de participantes
Manejo de desechos hospitalarios	Año 2011	385
	Año 2012	60
Total		445

### Consumo de papel

Año	Resmas de papel (500 hojas c/u)	Promedio mensual
2012	16,993	1,416

### Programa Yo Reciclo

En el 2012, reciclamos un total de 2,728 kilos de papel, como parte del programa “Yo Reciclo”. Este papel fue utilizado por la fundación FUNDSAZURZA para la fabricación de productos hechos a base de material reciclado.

2012	Cantidad Fundas Entregadas	Contenido c/ funda expresado en kilos	Total Kilos
Enero	15	22	330
Febrero	12	22	264
Marzo	10	22	220
Abril	13	22	286
Mayo	0	22	0
Junio	26	22	572
Julio	10	22	220
Agosto	14	22	308
Septiembre	10	22	220
Octubre	6	22	132
Noviembre	8	22	176
Diciembre	0	22	0
Totales	124	22	2,728

## Digitalización de imágenes diagnósticas

Luego de la implementación del proyecto de digitalización de imágenes diagnósticas no hay desecho de placas, ya que el técnico tiene la oportunidad de ver la imagen en la pantalla digital y decidir si va a imprimir o no.

Adicional a esto se produce una reducción del consumo de películas radiográficas con el proyecto de digitalización de imágenes diagnósticas de 18,600 unidades en el 2012 respecto al año 2011, según la siguiente distribución:

Total Películas Consumidas en el 2011.....204,600

Total Películas Consumidas en el 2012.....186,000

### Consumo de Gasoil 2012

#### Mes Consumo Gasoil (gls)

Mes	Consumo Gasoil (gls)
Enero	5,848
Febrero	5,591
Marzo	8,060
Abril	7,076
Mayo	7,880
Junio	5,581
Julio	7,164
Agosto	6,504
Septiembre	7,297
Octubre	7,205
Noviembre	8,527
Diciembre	5,811
Total	82,544 Galones

### Consumo de Gas propano 2012

#### Mes Galones consumidos

Mes	Galones consumidos
Enero	250
Febrero	359
Marzo	154
Abril	204
Mayo	237
Junio	210
Julio	287
Agosto	191
Septiembre	264
Octubre	270
Noviembre	193
Diciembre	246
Total	2,864 Galones

### Consumo Energía Eléctrica 2012

#### Mes Kilos consumidos

Mes	Kilos consumidos
Enero	1,378,800
Febrero	1,378,800
Marzo	1,407,600
Abril	1,479,600
Mayo	1,476,000
Junio	1,562,400
Julio	1,641,600
Agosto	1,623,600
Septiembre	1,526,400
Octubre	1,630,800
Noviembre	1,530,000
Diciembre	1,519,200
Total	18,154,800 (KWH)

### Consumo de Agua M<sup>3</sup> 2012

#### Mes Galones consumidos

Mes	Galones consumidos
Enero	34,466
Febrero	30,101
Marzo	21,785
Abril	19,222
Mayo	20,590
Junio	20,563
Julio	20,400
Agosto	20,420
Septiembre	21,652
Octubre	19,740
Noviembre	20,659
Diciembre	19,944
Total	269,542 M <sup>3</sup>

## Principios de Anticorrupción



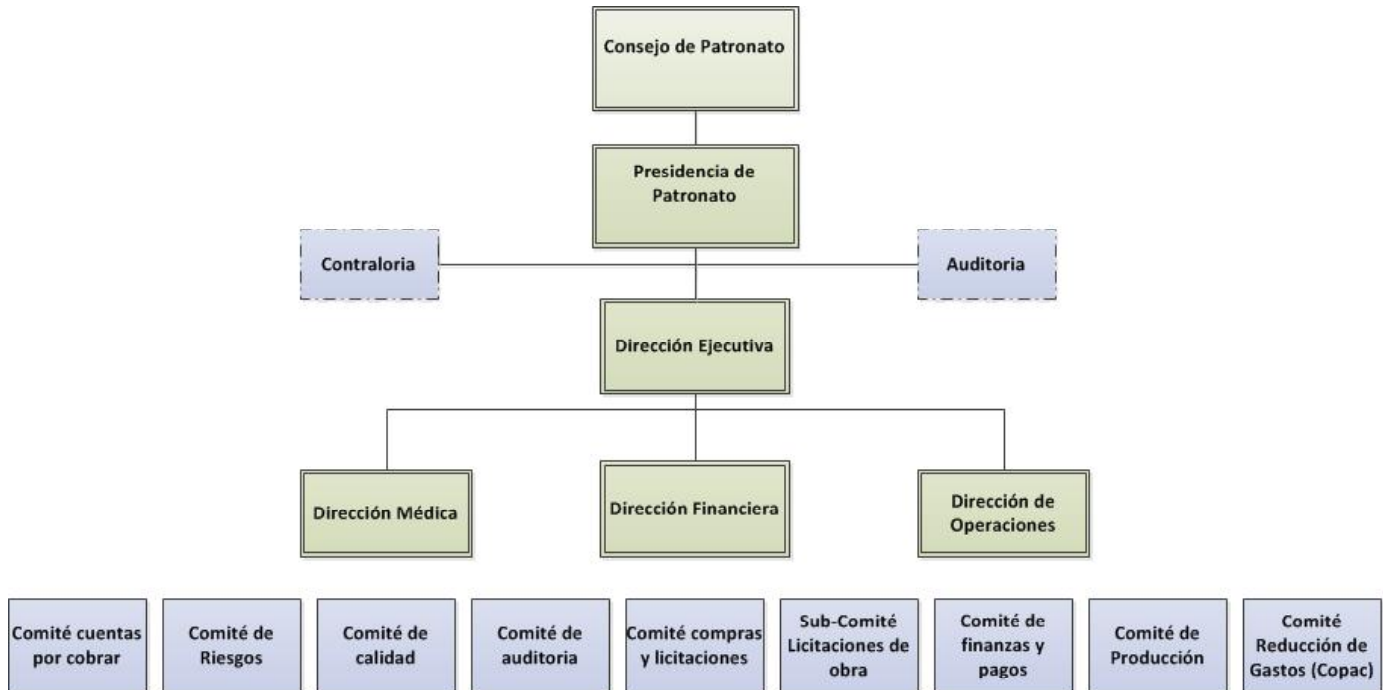
Hospital General  
de la Plaza de la Salud

## Principios de Anticorrupción

### Principio 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### Valoración, política y objetivos



Según fuimos concebidos, estamos dirigidos técnica y administrativamente por un Patronato integrado por ilustres médicos, empresarios, y personas dedicadas a servir a la comunidad de República Dominicana así como miembros ex officio: el Ministro de Salud Pública, el Director del Instituto Dominicano de Seguros Sociales, el Presidente del Consejo Nacional de Hombres de Empresa y el Secretario de Estado de Trabajo. Las concesiones que se realizan dentro de la Institución son sopesadas por el Patronato del Hospital y son canalizadas por las vías ordinarias establecidas a estos efectos.

Bajo la supervisión del Patronato, contamos con una estructura organizacional encabezada por la Dirección Ejecutiva, encargada de la planificación y coordinación de la gestión institucional para el logro de sus objetivos. De esta Dirección dependen la Dirección Financiera, Dirección Médica y Dirección de Operaciones. Estas a su vez cuentan con los diferentes Departamentos y Unidades de Servicios encabezados por Gerentes bajo la supervisión de sus encargados.

### Los principales ejecutivos del HGPS son:

- Dr. Julio Amado Castaños, Presidente del Patronato.
- Lic. Greisy Concepción de Bisonó, Directora Ejecutiva.
- Dr. Nepomuceno Mejía, Director Médico.
- Lic. Fresa Fernández, Directora Financiera.
- Ing. Luis Rivas Laureano, Director de Operaciones.

Disponemos de un sistema de control interno que nos permite mantener las desviaciones voluntarias o involuntarias en su mínima expresión. A través del Departamento de Contraloría diseñamos políticas y procedimientos orientados a garantizar la pertenencia de los bienes, asegurar la integridad de los procesos financieros y administrativos, pre auditamos el proceso de pagos diversos, elaboración de órdenes de compras y nóminas garantizando la confiabilidad en estos procesos y haciendo cumplir los protocolos establecidos por el Patronato.

En nuestro Patronato disponemos de una Gerencia de Auditoría Interna que audita las actividades del HGPS de acuerdo a un programa aprobado en el Comité de Auditoría, esta unidad informa de los hallazgos al Comité de Auditoría y se aplican los correctivos de lugar en caso de debilidades encontradas en los controles, políticas y procedimientos.

Como apoyo a la estructura organizacional, están los comités de: cuentas por cobrar, compras y licitaciones, auditoría, finanzas y pagos, calidad, producción, reducción de gastos, riegos, y sub comité de licitaciones de obra.

## **Implementación**

A los fines de colaborar con las políticas anti corruptivas del país y de garantizar la transparencia y el principio de rendición de cuentas, enviamos periódicamente al Ministerio de Salud Pública y a las autoridades correspondientes un informe en el cual se desglosa cada uno de los usos dados a los fondos públicos recibidos, asimismo, adjuntándose a este informe los soportes correspondientes (copias de facturas, de cheques, etc.). Por otro lado, nos encontramos dispuestos a recibir, en todo momento, auditores de la Contraloría General de la República permitiéndoles la revisión integral de cada uno de los rubros que entiendan pertinentes, esto así en vista de que el Hospital se maneja de manera transparente y bajo un criterio que únicamente persigue la buena asignación de recursos, tanto de los públicos como de los obtenidos por gestión propia.

En el 2012 realizamos de manera continua auditorías internas en todas las áreas del hospital con el fin de garantizar la consistencia con el compromiso de lucha contra la corrupción. Realizamos auditorías externas anualmente a los estados financieros de la institución con una firma reconocida la cual es presentada a los miembros del Patronato. Para la elección de la firma de auditoría presentamos al consejo mínimo tres propuestas de las cuales se elige aquella que ofrezca las mejores condiciones en cuanto a calidad del trabajo, precio y tiempo de entrega, además realizamos auditorías externas anualmente con reconocidas compañías auditoras del país. Estas auditorías son revisadas regularmente por el Patronato de la institución.

Mantenemos una póliza de seguro de fidelidad que nos garantiza cobertura de infidelidades de empleados, robo y asalto, dentro y fuera del local, falsificación de depósitos y falsificación de cheques.

Estamos comprometidos a mantener y crear las condiciones necesarias para fomentar una cultura corporativa basada en principios éticos, promover la transparencia y confiabilidad en la conducta de nuestros colaboradores y reforzar el cumplimiento de las normas de control interno en todas las áreas de la organización, así como aplicar las sanciones disciplinarias de acuerdo al Reglamento interno, leyes, políticas y procedimientos.

Para normar la conducta de nuestros colaboradores nuestro Patronato aprobó el Código de Ética de la institución donde se establecen sanciones a nuestros empleados cuando incurren en actuaciones reñidas con los reglamentos internos, el buen comportamiento y las leyes.

## Medición de resultados

Estamos comprometidos con el fortalecimiento del sistema de Control Interno Institucional, se implementaron las normas básicas de Control Interno (NOBACI), promulgadas por la contraloría general de la Republica Dominicana, basadas en el informe COSO, dichas normas establecen que cada semestre la máxima autoridad ejecutiva de la institución debe declarar que ha implementado el sistema de control interno, que ha evaluado los riesgos relacionados con los objetivos incluidos en el plan estratégico y el plan operativo anual, que ha puesto en marcha planes de acción para mitigar aquellos riesgos y que los controles internos implantados han funcionado eficazmente.

Como parte del proyecto de implementación de las NOBACI y con el objetivo de normar la conducta del personal, en el 2012 aprobamos el Código de Ética de la institución, el cual establece las guías de comportamiento esperado de nuestros colaboradores.

Nuestra alta Dirección mantiene un mensaje claro sobre su apoyo y fomento de la cultura de control como mejor practica de gestión y su voluntad de preservar la conducta ética y perseguir a los responsables de irregularidades hasta aplicar sanciones correspondientes de acuerdo al Reglamento interno, leyes, políticas y procedimientos.

Nos comprometimos a mantener y crear las condiciones necesarias para fomentar una cultura corporativa basada en principios éticos, promover la transparencia y confiabilidad en la conducta de nuestros colaboradores y reforzar el cumplimiento de las normas de control interno en todas las áreas de la organización.

Comprometidos con el principio de rendición de cuentas el enviamos mensualmente al Ministerio de Salud Pública y a los organismos correspondientes un informe donde se detalla con sus evidencias cada uno de los objetos donde fueron usados los fondos públicos recibidos del Estado Dominicano. Este reporte se acompaña con la documentación requerida por los organismos de control del Gobierno. También remitimos un informe de la ejecución presupuestaria trimestral al Ministerio de Salud Pública, así como el anteproyecto de presupuesto aprobado por los miembros de nuestro Patronato donde sometemos a la Oficina Nacional de Presupuesto ONAPRES, los ingresos, gastos e inversiones programados para el siguiente período. Al cierre de cada período fiscal tramitamos los estados financieros auditados a la Contraloría General de la Republica y a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Las nóminas de personal son enviadas mensualmente a la Contraloría General de la Republica Dominicana.

Nuestro Departamento de Contraloría fija las políticas sobre control, interviene en los procesos de revisión interna y garantiza el control previo de las operaciones financieras.

En nuestro Patronato se dispone de una Gerencia de Auditoría Interna la cual realiza evaluaciones independientes de las operaciones desarrolladas en la institución a través de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Estas revisiones están basadas en el plan anual de auditoría, el cual es aprobado por el Comité de Auditoría, en la primera reunión a inicio de cada año.

Realizamos auditoría externa anualmente a los estados financieros de la institución con una firma reconocida y sus resultado son presentados a los miembros del Consejo del Patronato del HGPS.

Como parte de nuestras políticas está previsto el desarrollo de planes de acción para superar o corregir las debilidades de control identificadas, incluidas las reportadas en los informes de auditoría (Interna y Externa).



