



2013



HOSPITAL GENERAL  
PLAZA DE LA SALUD



Hospital General  
de la Plaza de la Salud

COMUNICACIÓN  
DE PROGRESO HGPS 2013  
RED PACTO GLOBAL NACIONES UNIDAS

## Índice

Carta del Presidente del Patronato.....	3
Introducción.....	5
Principios de Derechos Humanos.....	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</li> <li>● <b>Principio 2:</b> Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</li> </ul>	
Principios Laborales.....	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</li> <li>● <b>Principio 4:</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>● <b>Principio 5:</b> Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>● <b>Principio 6:</b> Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</li> </ul>	
Principios Medioambientales.....	22
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Principio 7:</b> Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</li> <li>● <b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>● <b>Principio 9:</b> Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</li> </ul>	
Principios de Anticorrupción.....	24
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Principio 10:</b> Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</li> </ul>	

12 de Noviembre, 2014

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 2013.

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,

**Dr. Julio A. Castaños**  
Presidente  
Patronato Hospital General Plaza de la Salud

JC



## Introducción

Los resultados obtenidos en el 2013 fueron ampliamente satisfactorios para el Hospital General de la Plaza de la Salud, producto de una gestión consolidada, políticas y adecuado manejo, que permitieron enfrentar favorablemente los mayores retos presentados; así mismo, el desarrollo del 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 partícipe a nuestros usuarios. Nuestra meta es continuar siendo un centro médico-hospitalario caracterizado por el alto grado de especialización médica, constante renovación tecnológica y trabajo en equipo, lo que nos ha permitido 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, tanto por el equipo como por personal técnico que lo conforman.

Esto nos ha servido 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.

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 2013 demuestran seguimiento de nuestro compromiso de respeto a los *derechos humanos*, realizando misiones 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 muy significativa en el 2013 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, continuamos 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

**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, donde 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.



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.

Continuamos siendo 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 cinco 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.

En el HGPS operamos en un moderno plantel de 41,618.54 metros cuadrados de construcción, contando con cinco 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

- Equidad, solidaridad y universalidad del servicio.
- Sensibilidad con los usuarios.
- Vinculación y lealtad de los empleados con la organización.
- Sentido de innovación.
- Respeto hacia los valores éticos y la dignidad.

### 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 la preservación de estos objetivos, durante los últimos años fue indispensable 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 y deberes de los pacientes y familias durante la atención**

Cumpliendo con los estándares establecidos por el HGPS dentro del marco de la JCI, se ejecutó la implementación de los brochures de Derechos y Deberes de los Pacientes, a partir del primero de julio 2013, donde el 100% de los pacientes que fueron hospitalizados recibieron los brochures, con el propósito de que adquieran conciencia de que la información y su participación en el proceso de su atención médica, fuera vital respaldo la toma de su decisiones en los planes de tratamiento médico, en un entorno digno y humano.

#### **Sistema de Gestión de colas**

Implementamos un sistema integral de gestión de flujo de personas con el fin de mejorar los procesos de atención mediante modelos operativos, con software, servidores terminales de servicios, reportes para la utilización y el desempeño del personal de atención al usuario y facturación. Con la conclusión de este proyecto, hemos podido lograr la instalación del sistema en 13 puntos de atención del Hospital, teniendo como resultado los siguientes puntos:

- Impacto positivo en la organización e imagen institucional.
- Reducción de tiempos de espera y priorización de turnos de acuerdo a la situación del paciente.
- Apoyo de nuestros auxiliares de Servicio al Cliente Personalizado en el proceso de orientación y educación al usuario para el uso correcto del sistema.

#### **Adquisición der certificados SSL de seguridad públicos**

Un certificado SSL permite el cifrado de información confidencial durante las transacciones en línea, cada certificado SSL contiene información exclusiva y autenticada sobre el HGPS, estos certificados son utilizados para encriptar y garantizar la seguridad de la información en plataformas que interactúan con usuarios tanto internos como externos.

#### **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 y correctamente informados en la toma de decisión respecto a los mismos evidenciándose con el llenado del mismo. Está basado en las leyes establecidas en República Dominicana.

## Mecanismo de reclamaciones

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

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 nuestros inicios, 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 damos seguimiento 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 2013 están:

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

El abuso y la violencia de género están considerados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como uno de los mayores problemas sociales de la salud pública. Las cifras de abuso y violencia intrafamiliar se encuentran dentro de la realidad de los dominicanos. El HGPS no está de espaldas a esta situación; de acuerdo a nuestros datos estadísticos, durante el 2013 atendimos 42 casos relativos a este flagelo, lo que evidenció un incremento de un 8.64% con relación al año 2012. La situación motivó la existencia de la Línea Vida en nuestra institución.

### **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.

Dada la complejidad que plantea la situación del manejo de atención a las víctimas afectadas por maltrato y violencia de género, el HGPS elaboró un protocolo de atención técnica, con un abordaje integral interdisciplinario como estrategia a la reducción a daños asociados al maltrato de las víctimas.

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

Un total de 149 pacientes en condiciones especiales, familiares de pacientes terminales en condiciones críticas, pacientes y familiares víctimas de abuso en menores y violencia intrafamiliar, entre otros, recibieron apoyo emocional y orientación a través de charlas y consultoría grupal, beneficiados a través de la psicoeducación con herramientas terapéuticas que les ayudaron a manejar sus crisis y traumas emocionales por pérdidas, duelos anticipados y/o manejo de diagnóstico de seguimiento.

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

Fueron evaluados y categorizados un total de 1,017 pacientes ambulatorios, Hospitalizados y de seguimiento quienes en su proceso de tratamiento médicos presentaron dificultades socioeconómicas adversas y no contaban con seguros médicos para realizar sus planes de tratamiento de salud. De estos casos, 114 pacientes les fueron asignadas la categoría C, correspondiendo a un 11.20%, 896 pacientes con categoría B, significando un 88.12% y 7 pacientes con la categoría A, igual a un 0.68%.

### **Grupo de apoyo emocional a médicos y enfermeras del HGPS**

Conscientes del arduo trabajo que realizan a diario nuestros medios y enfermeras de las áreas críticas del HGPS, en el mes de junio se dio apertura al primer grupo de apoyo emocional para estos profesionales. Este proyecto nació con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida y bienestar de nuestros profesionales, permitiéndoles un espacio catártico que logra la expresión libre de emociones, proporcionando en ellos, habilidades terapéuticas que les permitieron conocer y trabajar la transferencia de emociones que suscita al abordaje a pacientes y/o familiares en situaciones difíciles, al relacionar la situación de salud con circunstancias personales.

### **Promesa de Hombre**

Como sustento a una institucionalidad competente en la calidad de la atención en un entorno seguro, de respeto y dignidad, se coordinó con la Procuraduría General de la República y la Gerencia de Recursos Humanos el proyecto Promesa de Hombre, el cual consistió en la sensibilización y capacitación donde participaron 247 colaboradores de los casos de abuso en menores y violencia de género en el HGPS.

### **Celebración del día internacional del adulto mayor**

El 1ro de octubre de cada año se celebra mundialmente el día internacional del adulto mayor, declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) el 14 de diciembre de 1990. El objetivo de esta declaratoria fue crear conciencia sobre la prolongación de la vida y favorecer sociedades más justas y humanas con esta población.

Con el propósito de crear un espacio de interrelación y reconocerles su fidelidad en preferirnos en la atención de salud integral, se realizó el 4to encuentro con los pacientes de los servicios de geriatría con el apoyo y patrocinio de nuestras autoridades, el Voluntariado, laboratorios farmacéuticos, una entidad financiera y de algunos colaboradores.

## Celebración del Día Internacional de la Discapacidad

Se desarrolla anualmente esta actividad, en esta ocasión contamos con la participación de cientos de pacientes, patrocinada por nuestro hospital y diversas casas farmacéuticas. Durante la realización de la misma, nuestros pacientes reciben tratamiento. En esta actividad los pacientes cantan, declaman poesías y ofrecen mensajes motivadores.



## Visitas domiciliarias a pacientes y sus familias

Como parte del compromiso con pacientes con diagnósticos de seguimiento y el compromiso comunitario se realizaron 212 visitas domiciliarias a nivel de Santo Domingo y el interior del país.

## Orientación

Un total de 4,410 pacientes y familiares fueron orientados en procesos de autogestión sobre sus compromisos con el HGPS y educación en salud.

## Jornadas asistenciales

**Operation Walk 2013**, se programó en marzo el operativo quirúrgico en el cual se asistieron 43 pacientes, realizándose 65 cirugías de reemplazo de cadera y rodilla, totalmente gratis.



**Reparación de Válvula Mitral**, del 13 al 17 de marzo del 2013, el equipo de Cirugía Cardiovascular del HGPS y el equipo de Mount Sinai Hospital realizaron intervenciones quirúrgicas donde fueron beneficiados 4 pacientes.

**Programa de Medicina Familiar y Comunitaria en el Centro de Atención Primaria de la Comunidad Religiosa de la visitación y la Eucaristía, La Barquita, Sabana Perdida 2013**, se realizaron actividades que incluyeron consultas, orientación, educación y promoción de salud, así como jornadas de prevención.



**Evaluaciones gratuitas de la Fibrosis Hepática**, mediante Elastografía Transitoria en pacientes diagnosticados de infección crónica por virus C y virus B.

**Diabeferia 2013**, actividad periódica desarrollada y 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.



**Programas de Prevención de Cáncer de Mamas y Próstata** patrocinado por nuestro Voluntariado y el HGPS como parte de acciones asistenciales, donde 200 mujeres en condiciones de pobreza extrema y sin seguro médico, fueron beneficiadas con los procedimientos de mamografías y sonomamografías gratis, al igual que 63 hombres sin seguro y de escasos recursos económicos fueron beneficiados.

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**, actividad destinada para ampliar la ayuda económica a pacientes del Hospital con escasos recursos económicos, **Venta de Botones**, fondos destinados al programa de ayuda económica a pacientes, **Happy Hour Navideño**, Actividad central anual pro recaudación de recursos económicos, se realiza con la finalidad de la ejecutar proyectos dentro del Hospital a beneficio de los pacientes.

Entre otras actividades que se realizaron en el 2013 a beneficio de la comunidad, como, maratón, conferencia magistral, visita del Dr. Jackson y Misión felicidad para pacientes pediátricos, etc.

### **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 2013 recibimos donaciones de organismos internacionales como:

#### *CitiHope International*

El 16 de septiembre del 2013, recibimos de CitiHope International/Fundación Rica y su programa "Sanar una Nación" la donación de medicamentos por un valor de US\$ 40,397.07.

#### *Orden de Malta*

El 6 de agosto del 2013, 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.

#### *Mount Sinai*

Así mismo se recibió donación de equipos médicos, medicamentos y suministros médicos, con la finalidad de ser utilizados en el operativo de Válvula Mitral. Igualmente en el mes de Julio-Septiembre, se recibió una donación de cuatro equipos cell saver 5 para ser utilizados en nuestra Unidad de Cirugía Cardiovascular.

## **Medición de resultados**

### **Servicios que ofrece el hospital**

#### **POBLACIÓN**

La cantidad de pacientes que visitaron nuestro hospital durante el 2013 fue de 149,856 los cuales generaron 1,719,707 transacciones.

Asegurados	123,294 (82.3%)	Ciudad	120,044 (80.1%)
No Asegurados	26,562 (17.7%)	Provincial	29,812 (19.9%)

**Infraestructura Básica**

<b>Área de Hospitalización</b>	Camas de hospitalización instaladas	280
	Camas de hospitalización promedio. Hábiles	257
<b>Área de Emergencias</b>	Camas de emergencias	10
	Camillas de emergencias	16
	Puestos de reanimación	03
<b>Área de Cirugía</b>	Quirófanos programados	09
	Quirófanos ambulatorios	03
	Camas pre-quirúrgico	06
	Camas recuperación	16
	Camillas	06
<b>Área de Gastroenterología</b>	Salas de procedimientos	4
	Camas de recuperación	06
	Camilla	01

**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

Hospitalización	Ingresos urgentes	8,278
	Ingresos programados	5,763
	<b>Total</b>	<b>14,441</b>
	Estancia media	4
	Índice de ocupación	59%
Emergencias	Emergencias atendidas	46,408
	Emergencias ingresadas	8,278 (17.8%)
	Emergencias no ingresadas	38,130 (82.2%)
	Media de emergencias por día	127
Cirugías	Intervenciones pacientes. Ambulatorios	1,976
	Intervenciones pacientes. ingresados	8,755
	<b>Total</b>	<b>10,731</b>
Consultas externas ( <i>Total de consultas a pacientes</i> )	Nuevos en el hospital	29,572
	1era. vez en la especialidad	88,236
	Subsecuentes	203,604
	<b>Total</b>	<b>321,412</b>
	Promedio mensual	26,784
	% de Vistos Vs. Citados	70.70%
	Interconsultas (hospitalizados)	25,768

**Estadísticas de servicios HGPS**

	<b>ENE-DIC 2013</b>
<b>CONSULTAS</b>	321,412
<b>EMERGENCIAS</b>	46,408
<b>HOSPITALIZACIONES</b>	14,041
<b>INTERVENCIONES</b>	10,731
<b>LABORATORIO CLINICO</b>	970,456
<b>ESTUDIOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	356,859

**Apoyo emocional a médicos y enfermeras**

Un total de 49 médicos y enfermeras tuvieron la oportunidad de reflexionar sobre la experiencia vivida en sus tareas cotidianas adquiriendo la capacidad de separar el ambiente laboral del personal permitiéndoles que pudieran ser eficaces en ambos ambientes. El personal beneficiado fueron de las áreas de Oncohematología, UCI Polivalente, UCI Pediátrico, Emergencia, Trasplante, Hemodiálisis y Medicina Física y Rehabilitación.

## 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 Endoscopia, 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, Alergología 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.

## **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

Con el 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, realizamos entrenamientos 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, así como el 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



El 2013 se destacó por ser un año muy activo en las capacitaciones “In House”, producto de la implementación del proyecto “Estrategia Cultura de Servicios”, el programa de mayor impacto de la institución. Este proyecto marcó un avance importante en la calidad de atención a nuestros usuarios. Como parte de las estrategias implementadas se realizaron las siguientes actividades:

- Campañas de comunicación interna para comunicar los pasos de la estrategia.
- Site en Share Point para mantener al personal informado y documentado de los procesos.
- Medición con cliente oculto para identificar nuestras fortalezas y oportunidades de mejoras en el servicio que ofrecemos.
- Capacitaciones en programas Recuérdame, Rapidez, Leal de por vida, y Muévete.
- Reuniones con líderes y colaboradores de diferentes áreas para definir acciones de mejoras.
- Diseño y aplicación de primera encuesta de satisfacción del cliente interno.
- Reconocimiento a colaboradores con monitoreos positivos.
- Incremento indicador de 52 a 74 puntos.
- Mejora de las áreas físicas, el ambiente y algunos procesos de trabajo , con el propósito de que la higiene, la organización y la disciplina permiten tener un mejor manejo por parte de los empleados, incrementan los niveles de productividad, proactividad y automatización
- Publicación del Noticiero HGPS donde vamos dando orientaciones sobre servicio al cliente.

### Procesos de Capacitación

El plan de capacitación desarrollado a lo largo del año 2013 contó con la conformación del staff de facilitadores internos, establecidos gracias a la estrategia de “Cultura de Servicio”, además de otras estrategias para garantizar la efectividad de los objetivos trazados.

### Desarrollo y ejecución de programas de educación médica continuada (Jornadas, conferencias, cursos, talleres)

Tipo de actividad	Cantidad realizada	Cantidad participantes	Horas
Jornada de actualización	6	749	216
Participación en congresos	34	50	800

Cursos y Talleres	15	204	600
Discusión de caso	50	280	380
Charlas de Sensibilización	10	218	500
Video Conferencias	8	259	480
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>1,750</b>	<b>2,976</b>

### Encuesta de reacción a los cursos

Los resultados de la encuestas de reacción (satisfacción) de los cursos coordinados por la Unidad de Desarrollo y Evaluación del Desempeño alcanzó un 4.7 de satisfacción, equivalente a Excelente.

### Creaciones de Puestos y Reestructuraciones

Con la finalidad de garantizar el ajuste adecuado entre la estrategia y el diseño organizacional, realizamos algunas modificaciones en nuestra estructura, con el propósito de mejorar los procesos y así garantizar una exitosa gestión durante el 2013; tales como: Creaciones de puestos y reestructuraciones:

- Gerencia de Urología y Gerencia de Nefrología - Febrero
- Gerencia de Oncología – Abril
- Gerencia de Neurología – Agosto
- En marzo se conforma la Gerencia de Facturación y Relaciones Comerciales, al integrarse la Gerencia de Reclamaciones a la Gerencia de Facturación.
- En agosto la Gerencia de Compras pasa a formar parte de la estructura de la Dirección de Operaciones y la Gerencia de Atención al Usuario a la Dirección Ejecutiva.

### Procesos de Evaluación del Desempeño

*Seguimiento al 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 continuó desarrollándose 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.

### Estrategia de Cultura de Servicio

Contribuyó como resultado de su implementación, a un intenso plan de capacitación y entrenamiento. Este importante proyecto estableció las bases para un cambio de cultura actitudinal de nuestro personal en el servicio brindado, tanto hacia los clientes como de manera especial a nuestros pacientes, manifestándose en resultados de monitoreo general de la evaluación del desempeño del HGPS de un 52 al iniciar el programa a 74 en el mes de noviembre.



## Medición de Resultados

### Recursos Humanos

Tenemos un total de 2003 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

Grupo ocupacional	Familia de puesto	Total
<b>Directivo y Gerencial</b>	Directivo y Gerencial	56
<b>Mandos medios</b>	Coordinadores, Encargados, Subgerentes, Supervisores	226
<b>Operativos</b>	Apoyo, Asistencial, Oficiales de servicio	678
<b>Profesionales</b>	Analistas, profesionales de salud, servicios administrativos	698
<b>Técnicos</b>	Administrativos y Operacionales	345
<b>Total</b>		<b>2003</b>

### Resultados de evaluaciones al personal

Nuestro programa de evaluación de empleados ha motivado y mejorado el desempeño de los mismos en el 2013, siendo el porcentaje promedio de empleados con puntuación excelente en ese año de un 93.02%, clasificados de la siguiente manera:

Rango	Clasificación	%
<b>0-69</b>	Deficiente	0.25%
<b>70-79</b>	Regular	1.76%
<b>80-89</b>	Muy bueno	14.91%
<b>90-100</b>	Excelente	83.08%

### Cultura de Servicio

En este programa fueron certificados un staff de 25 facilitadores en Service Quality Institute, y estos a su vez multiplicaron los talleres a todo el personal del HGPS. Se definieron 4 competencias de servicios a ser consideradas para el programa de reconocimiento, como: Vocación de servicio, Compromiso, Orientación al Logro, y Comunicación con sus respectivos indicadores de conductas observables.

## 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 2013 que promueven la responsabilidad ambiental se pueden enumerar las siguientes:



### **Programa de residuos hospitalarios**

Seguimiento 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 2013 seguimos 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.

### **Ahorro de Energía**

En el 2013 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. 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.

### **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. Actualmente, todo paciente que ingresa a nuestro hospital se le crea su record médico electrónico.

### **Digitalización de imágenes diagnósticas**

En el 2013 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 Yo Reciclo**

En el 2013, reciclamos un total de 240 fundas de 55 galones, como parte del programa "Yo Reciclo". El papel fue utilizado por la fundación FUNDSAZURZA para la fabricación de productos hechos a base de material reciclado.

### **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. El total de películas radiológicas consumidas con el proyecto de digitalización de imágenes diagnósticas fue de 85,900 unidades en el 2013, obteniendo una reducción de un 52%.



El consumo de **Agua** M<sup>3</sup> se redujo en un 6% en el 2013.

Tuvimos un ahorro de **Energía Eléctrica** en el 2013, de un 12%.

## 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 2013 continuamos realizando 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 incurrir 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, continuando con el cumplimiento de las normas básicas de Control Interno (NOBACI), promulgadas por la contraloría general de la República 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 2013 continuamos utilizando 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).