



**RED  
PACTO GLOBAL  
DE LAS NACIONES UNIDAS**

**COMUNICACIÓN DE PROGRESO  
HOSPITAL GENERAL PLAZA DE LA SALUD  
AÑO 2014**

## Índice

<b>Carta del Presidente del Patronato.....</b>	<b>3</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>Compromiso.....</b>	<b>5</b>
<b>Evaluación.....</b>	<b>21</b>
<b>Definición.....</b>	<b>21</b>
<b>Implementación.....</b>	<b>23</b>
<b>Medición.....</b>	<b>26</b>
<b>Comunicación.....</b>	<b>28</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>32</b>

20 diciembre, 2016  
Santo Domingo, R. D.

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

Estimado Sr. Secretario General,

Nos 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. Estamos comprometidos con el Pacto Global y sus principios que son parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestro Hospital, así estamos involucrados en constantes proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetos de Desarrollo Sostenible.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global de las Naciones Unidas es realizar una declaración anual sobre las buenas prácticas mediante una Comunicación de Progreso (COP) donde se describen los esfuerzos que lleva a cabo nuestra institución para implementar los diez principios, por lo que esta carta acompaña nuestra COP correspondiente al año 2014.

Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, por que 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



## Comunicación de Progreso Pacto Global 2014 Hospital General de la Plaza de la Salud

### Introducción

Al concluir el 2014, en el Hospital General de la Plaza de la Salud observamos que nuestros logros alcanzados van atados a nuestra visión: *Ser la primera institución de atención integral de salud, con alta calidad humana*. Estamos comprometidos con dejar huellas en los corazones de nuestros pacientes, y dedicados a buscar nuevas técnicas que engloban métodos y tecnologías para que en la práctica seamos líderes en ofrecer calidad en todos nuestros servicios.

El recurso más valioso es nuestro capital humano, por eso el Hospital General de la Plaza de la Salud considera la capacitación permanente de todos sus colaboradores a través de distintas jornadas, charlas, planes educativos, entre otros, que sirven de trampolín hacia el éxito, reforzando la sensibilidad humana que nos caracteriza. Continuamos con la implementación de planes sociales y proyectos comunitarios que ya se han hecho una tradición para el beneficio de aquellas personas de escasos recursos. El hospital se siente complacido de poder aportar de forma continua a nuestra sociedad a través de los diferentes programas y operativos de salud formalmente establecidos.

Nos motivamos a base del desarrollo de los más altos estándares, centrados en llevar una atención segura y con calidad a nuestros usuarios, para contribuir a mejorar el sistema de salud en nuestro país, con la meta de sobrepasar fronteras y convertirnos en un hospital reconocido a nivel internacional, de referencia mundial para todos los que requieran un servicio. Compartimos los logros alcanzados fruto de nuestro esfuerzo y trabajo en equipo a través de este reporte del período.

Nuestra misión junto a la visión constituyen 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 2014 muestran nuestro continuo compromiso de respeto a los *derechos humanos*, ejecutando obras sociales a favor de nuestros ciudadanos 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.

Así mismo, adoptamos un enfoque integral y trazamos pautas esenciales para la sostenibilidad corporativa poniéndolos en práctica, comprometidos al más alto nivel y tomamos acciones estratégicas

que apoyan nuestra sociedad. Es por esto, que realizamos nuestras actividades a nivel local para contribuir con el desarrollo sostenible.

## Compromiso

### Los diez principios del Pacto Global

#### 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.**



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

#### **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.

#### **Valores**

Sensibilidad

Eficiencia

Ética

Innovación

#### **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.
- 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.

## Ejecución

Como parte del compromiso social y apoyo solidario a la población de escasos recursos económicos y sin seguro médico, el Hospital General de la Plaza de la Salud y su Voluntariado se realizaron cuatro jornadas de prevención en salud, entre ellas dos de cáncer de mama, con las que 206 mujeres se beneficiaron con procedimientos de mamografías y sonomamografías gratis. Se hizo una jornada de prevención del cáncer de próstata, favoreciendo a 60 hombres con la realización del análisis de PSA y el tacto rectal, y en la jornada de Cáncer de cérvix fueron favorecidas 32 mujeres con la realización de Papanicolaou gratis, para un total de 298 personas procedentes de sectores carenciados de servicios de salud.



## Programas educativos de orientación y apoyo emocional

### Grupo de apoyo emocional

El Hospital General de la Plaza de la Salud es el primero de la República Dominicana que ha institucionalizado los grupos de apoyo emocional para familiares con pacientes en condiciones críticas de salud y en proceso del final de la vida. En estos encuentros, se les ofrecieron herramientas psicoterapéuticas a 345 personas a través de la psicoeducación.

El hospital también cuenta con grupos de apoyo para profesionales, con el objetivo de acompañarles en su proceso de catarsis para la prevención del síndrome de Burnout, que se produce cuando se trabaja con pacientes en condiciones críticas de salud. Fueron beneficiados 49 médicos y enfermeras de estas sesiones de apoyo emocional.

### Los derechos del paciente y su familia

El Hospital, desarrollado como centro de alta complejidad y modelo del sistema nacional de salud, ha dado seguimiento a los procesos de mejora continua de la calidad de la atención, favoreciendo que los diferentes servicios al paciente y su familia sean ofrecidos en un entorno seguro, con un trato digno, dándole participación e información en todo el proceso de atención médica y respetando sus decisiones a través de los consentimientos informados.

Con el objetivo de que los pacientes hospitalizados hicieran uso de sus derechos y cumplieran sus responsabilidades, les fue entregado en un 95 %, material educativo sobre sus deberes y derechos.

## **Programas de Apoyo Social**

### **Evaluación y categorización**

Fueron evaluados y categorizados un total de 915 pacientes ambulatorios, tanto hospitalizados como de seguimiento. Esto forma parte de las políticas de descuento para pacientes con limitaciones de recursos económicos y quienes no cuentan con seguro médico o recursos económicos, como forma de contribuir en sus planes de tratamientos de salud. De estos casos, a 92 pacientes les fue asignada la categoría C, cuyo descuento significó un 40 % en los servicios ofrecidos. Con la categoría B fueron beneficiados 807 pacientes y se les extendió un descuento de un 20 %, mientras que 15 pacientes fueron evaluados como categoría A, haciendo un total de 915 pacientes. La categoría C representó un 10% en base al promedio anual asignado.

### **Celebración del Día Internacional del Adulto Mayor**

En la celebración del Día Internacional del Adulto Mayor, el 1º de octubre de cada año, el hospital realizó su tradicional encuentro con la participación de 508 adultos mayores de los Servicios de Geriatria y sus cuidadores, el cual contó con un operativo médico gratuito de glicemia y toma de presión arterial. El propósito de esta actividad es promover espacios de confraternidad y reconocimiento a nuestra población de adultos mayores.

### **Visitas domiciliarias a pacientes y su familia**

Las visitas domiciliarias en el HGPS constituyen un valioso instrumento para la atención al grupo familiar en el hogar, porque permiten constatar y verificar las condiciones de salud del paciente y la familia, identificando los problemas y necesidades expresas, la disponibilidad real de recursos y el manejo de la dinámica familiar con respecto al cumplimiento de los planes de tratamiento de salud. Con esta herramienta se obtuvo una visión global de la familia y de su comportamiento real frente a los problemas generados por su condición de salud. Fueron realizadas 236 visitas a pacientes de diferentes ciudades y provincias de la República Dominicana.

## **Jornadas Asistenciales**

### **Operation Walk Boston 2014**

En marzo 2014 se realizó la séptima versión de Operation Walk Boston, operativo quirúrgico para el que fueron seleccionados 46 pacientes, de los cuales 39 se beneficiaron con cirugías de reemplazo de cadera y rodillas.



### **Operación Sonrisa 2014**

Desde el lunes 14 al domingo 20 de abril, se realizó la primera misión de Operación Sonrisa en nuestro hospital, a beneficio de 88 pacientes, tanto pediátricos como adultos, con labio leporino y/o paladar hendido, quienes recibieron cirugías reconstructivas faciales, totalmente gratis.



### **Clínica de la chikungunya 2014**

Como aporte a la comunidad, en mayo se dejó abierto al público un servicio especializado en la detección y tratamiento de la fiebre chikungunya, dirigido a ofrecer atenciones médicas a la población de escasos recursos económicos con síntomas de la enfermedad. Se facilitaron los medicamentos y los insumos necesarios para atender los pacientes de manera gratuita. Con este operativo fueron beneficiados alrededor de 2,893 pacientes sintomáticos de esta patología, que incluyó un total de 840 no asegurados y 2,053 asegurados. Se registraron cuatro ingresos.



### **Diabeferia 2014**

Es una actividad periódica realizada por el hospital con la colaboración de diferentes casas farmacéuticas, durante la cual se desarrollan actividades de educación sobre la prevención, manejo y tratamiento de la diabetes, así como la realización de pruebas para su detección y control.



### **Día Internacional del Cáncer de Mama 2014**

El Hospital General de la Plaza de la Salud celebró su tradicional Día Rosa, con un taller interactivo en el que los pacientes ofrecieron sus testimonios y los médicos expusieron los avances en el diagnóstico y tratamiento de esta enfermedad.



### **Mercado de pulgas 2014**

Actividad destinada a ampliar la ayuda económica a pacientes del hospital que tienen escasos recursos económicos.

### **Happy Hour navideño 2014**

Actividad central anual pro recaudación de recursos económicos, dirigidos a realizar proyectos dentro del hospital a beneficio de los pacientes.

### **Jornadas quirúrgicas 2014**

- Cirugía B-Clamp: A un total de 33 pacientes con problemas de sobrepeso le fue practicada la cirugía de la Banda Gástrica por laparoscopia, con dispositivo B-Clamp.

• Jornada de cirugía general: con la participación de los cirujanos de la gerencia de Cirugía General se llevó a cabo esta jornada, en la cual se le realizaron diferentes procedimientos a un total de 12 pacientes.

### **Otras actividades a beneficio de la comunidad**

- Presentación Tango forever.
- Fiesta de la patria. Presentación títeres símbolo a los niños de Oncología Pediátrico
- I Encuentro de Voluntarias, con una charla de la licenciada Sarah Guerrero.
- Charla sobre Detección y prevención del cáncer de cérvix para pacientes de Oncología con la Fundación Pañoletas.
- Celebración del Día de las Madres para los pacientes de Oncología con la Fundación Pañoletas.
- Taller Aprendiendo a reciclar, para los niños de Oncología Pediátrico.
- Visita Diseñador Naeem Khan.
- Desfile de Dominicana Moda.
- Entrega de mochilas Discovery Kids a niños del pabellón de Oncología Pediátrico.
- Taller de tambores para los niños de Oncología Pediátrico.
- Firma del Convenio de colaboración institucional con la Fundación St. Jude.

### **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 2014 recibimos donaciones de organismos internacionales como CitiHope International y La Orden de Malta:

#### *CitiHope International*

El 13 de febrero del 2014 se recibió de CitiHope International/Fundación Rica y su programa Sanar una Nación, una donación de medicamentos por un valor de US\$ 662,028.90. Igualmente, el 22 de julio del 2014, recibimos otra donación de medicamentos por parte de esta fundación.

#### *Orden de Malta*

El 17 de junio del 2014, retiró de los Almacenes Alma Caribe una donación de medicamentos y materiales médicos por parte de la Orden de Malta. La Asociación Dominicana de la Soberana Orden Militar de Malta, entidad sin fines de lucro, siendo uno de sus principales objetivos la asistencia a personas de bajos recursos económicos que carecen de las necesidades básicas primordiales.

### **Medición de resultados**

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

Evaluación médica integral, realización de procedimientos especializados, hospitalización, cuidado intensivo cardiovascular y polivalente, intensivos pediátricos, neonatología, laboratorios, emergencias, cirugías, trasplantes, HGPS en tu hogar (*visita médica domiciliaria*), Salud Preventiva, HGPS Internacional (*atención a pacientes extranjeros*), Centro de Vacunación y Atención Primaria.

## POBLACIÓN

La cantidad de pacientes que visitaron nuestro hospital durante el 2014 fue de 153,673 los cuales generaron 1, 775,030 transacciones.

Asegurados	133,191 (85%)	Ciudad	132,633 (85.5%)	Extranjeros	113 (0.1%)
No Asegurados	22,482 (14%)	Provincial	22,927 (14.7%)		

## Centros que integran el HGPS

**Edificios**      **Edificio Principal Hospital General de la Plaza de la Salud**  
**Edificio de Atención Primaria**  
**Edificio de Cardiología, Gastroenterología y Geriátria**

<b>Infraestructura Física</b>	
<b>Número de Edificios</b>	5
<b>Pabellones de hospitalización</b>	8
<b>Habitaciones hábiles para internamiento</b>	166
<b>Número total de camas de hospitalización</b>	276
<b>Camas Intensivo Cardiovascular</b>	8
<b>Camas Intensivo Polivalente</b>	9
<b>Camas Intensivo Pediátrico</b>	5
<b>Camas UCI neonatal</b>	12
<b>Camas de emergencias</b>	28
<b>Número de Quirófanos</b>	12
<b>Salas de parto</b>	1
<b>Salas de recuperación post quirúrgica</b>	1
<b>Camas pre-quirúrgicas</b>	6
<b>Camas de recuperación postquirúrgico</b>	10
<b>Consultorios</b>	92
<b>Salas de Hemodinamia</b>	1
<b>Salas de Mamografía</b>	2
<b>Salas de Tomografía</b>	3
<b>Salas de Resonancia Magnética</b>	2

Salas de Sonografía	8
Salas de Densitometría	1
Salas Convencionales de Rayos X	3
Salas de Ecocardiograma	4
Salas de Electrocardiograma	3
Salas de Endoscopia	3
Salas de Colonoscopia	1

ACTIVIDAD ASISTENCIAL		
<b>Hospitalización</b>	Ingresos urgentes	8,264
	Ingresos programados	6,416
	<b>Total</b>	<b>14,680</b>
	Estancia media	276
	Índice de ocupación	63%
<b>Emergencias</b>	Emergencias atendidas	46,971
	Emergencias ingresadas	8,264 (17.6%)
	Emergencias no ingresadas	38,707 (82.4%)
	Media de emergencias por día	129
<b>Cirugías</b>	Intervenciones programadas	8,240 (72.4%)
	Intervenciones no programadas	3,147 (27.6%)
	<b>Total</b>	<b>11,387</b>
<b>Consultas externas (Total de consultas a pacientes)</b>	Nuevos en el hospital	32,863
	1era. vez en la especialidad	99,666
	Subsecuentes	204,609
	<b>Total</b>	<b>337,138</b>
	Promedio mensual	28,095
	% de Vistos Vs. Citados	73.4%
	Interconsultas (hospitalizados)	27,088

## Estadísticas de servicios HGPS

ACTIVIDAD	2013	2014
<b>CONSULTAS</b>	321,412	337,138
<b>EMERGENCIAS</b>	46,408	46,971
<b>HOSPITALIZACIONES</b>	14,041	14,680
<b>INTERVENCIONES</b>	10,731	11,387
<b>LABORATORIO CLINICO</b>	970,456	984,935
<b>ESTUDIOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	356,859	333,268

### Pacientes internacionales

En el 2014 recibimos un total de 4,480 pacientes internacionales a quienes se les brindaron servicios tanto ambulatorios como de hospitalización, generando un monto total de RD\$61, 774,103.13 o su equivalente en dólares 1,436,607.04, lo cual representa un incremento en comparación al año 2013.

Pacientes Internacionales 2014				
	Categoría A	Categoría E	Plan Internacional	Total
<b>Pacientes</b>	1,915	1,094	1,475	<b>4,480</b>

### 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.**



## **Recursos Humanos**

Contamos con un personal médico 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, Geriatria, Enfermería, Alergología y Farmacia Hospitalaria. Estos en junto a un personal de apoyo que incluye bioanalistas y profesionales de laboratorio, enfermeras graduadas, asistentes de enfermería y técnicos clínicos.

## **Estructura organizacional**

En el año 2014 se diseñaron estrategias organizacionales, realizando cambios orientados al nuevo enfoque de la institución.

## **Optimización de la estructura**

- Se fusionaron las gerencias de Salud Preventiva y el departamento Internacional conformando así la gerencia senior de Servicios Internacionales y Preventivos.

## **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.

### **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.

## **Ejecución**

### **Programa de Inducción al Puesto**

Con el fin 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.

### **Capacitación y desarrollo del personal**

Las actividades de capacitación son una de las principales intervenciones de desarrollo organizacional, que por su impacto, utilizan las instituciones para garantizar la actualización en el desempeño de las buenas prácticas. Además de ser vehículo de motivación para el personal, en nuestra organización, donde el 51.3 % de los puestos de trabajo exige formación profesional, la inversión en educación continuada incentiva a ser una organización que aprende constantemente, y un indicador de retención.

El ejercicio principal de nuestra institución descansa en la atención clínica, por lo que la inversión en la gestión de desarrollo de nuestro hospital está inclinada hacia el perfeccionamiento de competencias en los colaboradores de asistencia clínica y de apoyo administrativo/operativo, a fin de garantizar la alineación con los estándares de calidad nacionales e internacionales acogidos como indicadores de gestión por el hospital, de manera específica los estándares de la Joint Commission International (JCI).

### **Resumen comparativo 2013-2014**

El año 2014 tuvo como enfoque principal el desarrollo de conocimientos y habilidades de los colaboradores de los grupos ocupacionales profesional y mandos medios con atención directa al paciente, destacándose el personal de enfermería con una participación del 32.2, evidenciándose la importancia que tiene para la organización el que este personal asistencial cuente con todas las herramientas que permitan una atención de seguridad y calidad del paciente.

El aumento de la participación en las actividades formativas es cada vez más significativo en el hospital, pues tomando como referencia el período 2012-2013, se observó un aumento de un 77 %. Siguiendo esa línea, en el período 2013-2014 aumentó en un 84.5 %. En este último período las horas hombres de capacitación (HHC) aumentaron en un 21.9 %, mientras que el costo de capacitación, se mantuvo relativamente igual, con una disminución de 5.3 %.

En el aumento de la participación en actividades de capacitación se destaca de manera significativa la acogida que ha tenido la ampliación del Programa de inglés, con un 15 % de las Horas Hombres de Capacitación total, aprovechado en un 90 % por los colaboradores de atención directa (Gerencial y directivo, mandos medios y profesionales), mientras que el 10 % restante corresponde a colaboradores claves de grupos ocupacionales de menor jerarquía.

<b>Año</b>	<b>Horas/Hombre capacitados</b>	<b>Costo/Capacitación participantes</b>	<b>Cantidad de participantes</b>
<b>2014</b>	60,045	RD\$ 912.82	12,906
<b>2013</b>	49,274	RD\$ 963.38	6,995

## 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.



## Desarrollo e implementación de aplicaciones

### Resultados en línea del Laboratorio

Los usuarios que se realicen pruebas diagnósticas en el Laboratorio Clínico y Banco de Sangre del hospital tienen acceso a sus resultados de una manera ágil y fácil a través de la página web. Esta herramienta, permite consultar información actualizada sobre el Laboratorio Clínico y Banco de Sangre y ver e imprimir los resultados de las órdenes médicas tanto a pacientes como médicos e instituciones externas de una manera segura, en caso de que sea necesario; ahorrando así una gran cantidad de papel.

Es por esto que se crea la página web y disponibilidad de los resultados en línea del Laboratorio clínico y banco de sangre, para todos nuestros usuarios. Esta herramienta permite a nuestros usuarios consultar información actualizada sobre el Laboratorio clínico y banco de sangre así como disponer de sus resultados desde cualquier lugar, sin necesidad de trasladarse a las instalaciones físicas del HGPS.

### Infraestructura física

#### Pintura exterior del HGPS

Con motivo del cambio de imagen institucional de la marca HGPS y su identidad gráfica, se realizó el remozamiento de la pintura exterior de todos los edificios que la conforman, incluyendo el cambio de los colores de la fachada, acordes al mencionado cambio. Para esta ejecución se seleccionó el tipo de pintura que mejores prestaciones ofrece ante las condiciones medioambientales imperantes.

### **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.

### **Programa Yo Reciclo**

En el 2014 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.

### **Ahorro de Energía**

En el 2014 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.

### **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.

### **Otras Actividades relacionadas a este principio:**

- Digitalización de Imágenes Diagnosticas
- Record Médico Electrónico

### **Principios de Anticorrupción**

**Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.**

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.

### **Implementación de Proyectos de Tecnología de la Información.**

#### **Alta Disponibilidad Protección de Correo electrónico – Sophos Security**

La información enviada y recibida a través del correo electrónico es analizada y a su vez auditada, en búsqueda de softwares maliciosos. Esto promueve una comunicación segura con otras instituciones y garantiza la integridad de la información transmitida a través del correo electrónico.

#### **Integración del servidor de correos con la nube - Office 365**

El hospital cuenta en la actualidad con la última plataforma de correo Microsoft Exchange 2013. Una característica de esta herramienta es la posibilidad de la integración con la nube de Microsoft Office 365, que permite salvaguardar y brindar alta disponibilidad a los servicios de correo para las cuentas, buzones e informaciones más críticas del correo electrónico.

### **Implementación de la Red Inalámbrica Corporativa. Etapa 1**

Fue implementada la red inalámbrica del hospital con la visión en el uso de dispositivos móviles para el acceso a los recursos informáticos de manera segura. Permite el uso de los sistemas a través de dispositivos tales como tablets y laptops. Esta primera etapa tiene alcance en toda el área de Emergencia.

### **Actualizaciones**

#### **Actualización del directorio activo y servidores de archivos**

El directorio activo y el servidor de archivos es el repositorio principal de información, allí se encuentran todas las informaciones relacionadas a las plataformas, usuarios y computadoras. Todos estos datos compartidos y actualizados con todas las plataformas tecnológicas del hospital fueron actualizadas a su nueva versión, bajo el servidor de dominios de Microsoft Windows Server 2012R2.

#### **Actualización de servidores - Windows Server 2012R2**

Es la última versión de sistemas operativos para servidores lanzada por Microsoft, en la cual se presentan nuevas funcionalidades y actualizaciones importantes para la administración y gestión sobre todo en el área de virtualización de servidores.

### **Evaluación**

#### **Proyecto NOBACI**

Surge como una iniciativa de la Contraloría General de la República mediante la resolución No. 011/11 "Normas Básicas de Control Interno del Sector Público Dominicano", en la que se plasman una serie de requerimientos descritos a través de guías y pautas NOBACI. En ese orden, poseen un carácter de obligatoriedad cuya forma de medición se realiza a través de reportes semestrales entregables desde 01 de Enero del 2013 a este organismo gubernamental.

Durante el 2014 se completaron las matrices de riesgos (NOBACI II – Valoración y Administración de Riesgos) correspondientes a todas las gerencias del hospital, de la parte médica y administrativa. A nivel general, el porcentaje de cumplimiento de NOBACI II considerando las áreas de Patronato y Direcciones Ejecutiva, Médica, Financiera y de Operaciones, alcanzó un 100%, para un total de 55 áreas con sus planes operativos y matrices de riesgos.

Participamos en un encuentro con la Contraloría General de la República durante el último trimestre del 2014, en dicha reunión nos informaron que las NOBACI pasarán a llamarse NCI (NORMAS DE CONTROL INTERNO), por lo que para el 2015, se tomarán nuevas capacitaciones bajo el esquema de las NCI basados en el estándar COSO 2013 y se implementarán dichas mejoras en el hospital. Con estos cambios, se busca traducir la gestión de riesgo en un lenguaje llano y más entendible para todos los niveles del hospital.

## Definición

### Actividad Médica Investigativa (Revisión de protocolos de actualización clínica)

#### Por el comité de Ética de la Investigación

- **Protocolo de estudio clínico** (en español). Estudio de 24 semanas de duración, en el que se comparan la eficacia y seguridad de las combinaciones de budesonida/indacaterol y fluticasona/salmeterol en pacientes con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). No. CQAB149BAR01, Protocolo Original. Versión 1 de fecha 22 de agosto de 2013.
- **Protocolo C-12-067** "Evaluación clínica aleatorizada, doble enmascarada, controlada con vehículo para evaluar la seguridad y eficacia de la suspensión oftálmica de Nepafenac al 0,3% para mejorar los resultados clínicos en sujetos diabéticos después de una cirugía de catarata". Dr. Juan Batlle /Dr. Arnaldo Espaillat Matos.
- **Protocolo 018, MK-0822, Protocolo 083-00 y Protocolo US-317** de Medivector. Estudio para probar antiviral experimental en fase III para influenza. Patrocinador Merk. Co.
- **Protocolo No. 20110142 y Protocolo No. 20070337**. "Estudios para reducir el riesgo de fractura en mujeres postmenopáusicas con osteoporosis tratadas con vitamina D y Calcio". Patrocinador Amgen.
- **Protocolo Mst-188** "Evaluación de Poloxámeno Purificado 188 en crisis Vaso-Oclusiva por Drepanocitosis (EPIC)". Un Estudio Clínico de la Inyección MST-188 (Poloxámero Purificado 188), fase 3, aleatorizado, doble ciego, controlado con placebo y multicéntrico, en sujetos con drepanocitosis que experimentan crisis vaso-oclusivas. Enmienda 5 del 8 de enero de 2014. Dra. Gladys María Paulino.
- **Protocolo Ms-001**. "Evaluación multicéntrica poscomercialización del Implante Aquesys X en pacientes con glaucoma primario de ángulo abierto moderado". Dr. Juan Batlle.
- **Protocolo** "Características del asma exacerbada por el trabajo en la República Dominicana". Dr. Ramón Toribio Abreu/ Dr. Raúl García Lithgow.
- **Protocolo API-CAPS-OTC-002**. "Un estudio de dosificación única diaria por cinco días sobre la eficacia y tolerancia de APICAPS25-45 en pacientes con osteoartritis de rodilla". Versión 2.0 en español, del 19 de Mayo 2014. Dr. Raúl García Lithgow.
- Estudios para reducir el riesgo de fractura en mujeres postmenopáusicas con osteoporosis tratadas con vitamina D y Calcio.
- **Protocolo CLASF237A23156**. Estudios para pacientes con diabetes mellitus tipo II. Patrocinado por Novartis.
- "Evaluación de la seguridad y eficiencia de los lentes intraoculares con acomodación Lensgen". No. LGAIOL- 001". Dr. Juan F. Batlle.

- **Protocolo CP-10-002.** "Comparación prospectiva, multicéntrica y aleatorizada del implante canicular HydrusTM, frente al IStent; respecto de la disminución de la presión intraocular en sujetos con glaucoma que se someterían a una cirugía de cataratas", Revisión C de fecha 22 de julio de 2013. Dr. Juan Batlle.
- "Estudio de 24 meses, multicéntrico, aleatorizado, abierto de la seguridad y eficacia de un régimen de everolimus controlado por concentración con dosis reducida de inhibidores de la calcineurina Vs. un régimen de micofelanato con dosis estándar de inhibidores de la calcineurina en trasplante renal de novo-Avances en los resultados de eficacia y seguridad con un régimen basado en everolimus (TRANSFORM)". Dr. José Juan Castillos.
- **API-CAPS-INJ-003.** "Un estudio abierto de prueba de concepto acerca del uso de ácido hialurónico en combinación con capsaicina para disminuir el dolor asociado con la inyección capsacaína para el tratamiento de osteoartritis de rodillas". Dr. Roberto Muñoz Louis.
- **CIGE025EVE01.** "Evaluación mundial de pacientes con urticaria crónica, resistente al tratamiento con antihistamínico: experiencia en América Latina y Canadá (AWARE-LACan)". Dra. Felicia Berroa Rodríguez.
- "Modificaciones de conocimientos y estilo de vida de pacientes en sobrepeso/obesos del HGPS, período marzo-junio 2014". Sandra Ercilia Santana Martínez y Ronny Samuel Duarte Pujols.
- "Características clínicas y epidemiológicas de la enfermedad de Crohn y la colitis ulcerosa, HGPS, 2013". Keila Jonaire Arias Troncoso, Claudia Bautista Branagan y Jan David Sánchez Batista.

### Programa Docente

Actualmente tenemos implementados seis programas de residencias médicas en formación, así como también el programa de pasantías clínicas de ley, éste último con un total de 21 plazas, y el Programa de formación de especialistas, según detallamos a continuación:

**Acto de Finalización, promoción y presentación de los residentes de las distintas especialidades:** celebrado en el centro de conferencias Dr. Bienvenido Delgado Billini de nuestro hospital, el día 28 de junio del año 2014, con la finalización o graduación de:

- 6 Especialistas en Emergencias y Desastres, (8va. promoción)
- 12 Especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria, (9na. promoción)
- 1 Sub-especialista en Medicina Crítica Pediátrica, (3era. promoción)
- 2 Sub-especialistas en Medicina Crítica y Terapia Intensiva de Adulto
- 2 Especialistas en Medicina de Imagen Diagnóstica
- Promoción de 45 médicos residentes al cuarto, tercer y segundo año.

Se realizó el concurso para optar por plazas de primer año de los Programas de residencias médicas en el periodo mayo-junio 2014, los cuales iniciaron su período académico el 1 de julio 2014, y las plazas ofertadas fueron las siguientes:

- **Medicina Familiar y Comunitaria:** 8 plazas
- **Medicina de Emergencias y Desastres:** 4 plazas
- **Medicina de Rehabilitación:** 2 Plazas
- **Sub-especialidad Medicina Crítica Pediátrica:** 1 plaza

- **Sub-especialidad Medicina Crítica y Terapia Intensiva:** 2 plazas
- **Medicina de Imágenes Médicas:** 2 plaza

## Implementación



## Procesos y mejoras de la calidad

### Avances Joint Commission International

Dimos continuidad en los avances para lograr la acreditación. En enero 2014 se inició el proceso de asesoría con nuestros consultores externos mediante una serie de visitas programadas en las que se han tratado diversos aspectos requeridos para la acreditación.

Tuvimos la cuarta participación en el **Joint Commission International Practicum Quality Improvement and Accreditation**, en Miami, Estados Unidos, con la representación de cinco de nuestros ejecutivos.

En ese mismo orden, **el liderazgo gerencial del Hospital General de la Plaza de la Salud** culminó con éxito la especialidad en Gerencia de la Calidad en Salud, impartida durante un año por la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

El programa académico, que abarcó todos los aspectos relacionados con la calidad y seguridad de los pacientes en el área hospitalaria, fue completado por los principales ejecutivos y gerentes de servicios del hospital. La especialidad tiene como objetivo principal que los participantes desarrollen la habilidad necesaria para promover la mejora de la calidad de los procesos gerenciales y administrativos y su aplicación al proceso de servicios de salud.

Contó con la colaboración de **la Organización para la Excelencia en la Salud de Colombia**, la cual sirvió como soporte base para la selección de los académicos que impartieron los módulos de gestión

en procesos, gestión documental, evaluación de la calidad, desempeño clínico y competencia basada en valor, gestión de sistemas de auditoría, entre otros.

Se elaboró un boletín informativo denominado **“Acreditándonos ya”**, con una producción de dos mil ejemplares mensuales, el cual sirvió como medio de información y comunicación de los avances y retos del proceso de acreditación por la **Joint Commission International**. Este boletín editado y elaborado 100 % de manera interna, ofrece una herramienta de conexión con todos los niveles de la organización y promueve los puntos de vigencia y prioridad según sea la necesidad.

Iniciamos desde octubre de 2014, el encuentro denominado **“Café con el director”**, durante el cual se le da la oportunidad a un grupo reducido multidisciplinario de colaboradores del hospital, de interactuar con un director designado para expresarle inquietudes, ideas o cualquier tópico importante relativo, principalmente, al proceso de acreditación. Este encuentro está pautado de manera semanal ininterrumpida y pretende abarcar la totalidad de nuestro personal.

Otro elemento de apoyo al proceso de acreditación lo constituyó la asignación de las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente como tema central de nuestra Jornada de integración 2014, Muestra tu Talento, segunda temporada. Como parte del desarrollo de esta actividad fue celebrado un concurso de talentos donde equipos representantes de cada dirección del hospital, presentaron de manera artística y creativa su sentir sobre el proceso de acreditación y las metas internacionales. Los tres primeros lugares fueron premiados y reconocidos por un jurado externo que felicitó y reconoció el talento con que cuenta nuestra organización.

Dimos inicio al cumplimiento y lineamientos de los Objetivos Internacionales para la Seguridad del Paciente (IPSG, por sus siglas en inglés), específicamente de los siguientes puntos:

Creación de 146 políticas que son el soporte para el cumplimiento de los estándares de la Joint Commission International (JCI).

Diseño de 14 carpetas que contienen políticas, procedimientos, formularios, flujogramas y fichas de indicadores que requieren los estándares para su cumplimiento.

Obtención de un nivel de cumplimiento, según contrato establecido con nuestros asesores externos, dando seguimiento a las matrices correspondientes a los siguientes estándares, (por sus siglas en inglés):

**PCI:** Prevención y control de infecciones.

**MMU:** Gestión y uso de medicamentos.

**FMS:** Gestión y seguridad de la instalación.

**SQE:** Cualificaciones y educación del personal.

**MOI:** Gestión de la información.

**QPS:** Mejora de la calidad y seguridad del paciente.

**GLD:** Gobierno, liderazgo y dirección.

Para el seguimiento de estos estándares se realizan reuniones semanales donde se tratan y se ponen en funcionamiento estos objetivos internacionales para el bienestar de los pacientes. Este año se llevaron a cabo las revisiones/correcciones de las políticas de estas metas, junto a la gerencia de Calidad.

### **Capacitaciones de impacto de la Joint Commission International**

Para fomentar las bases de la implementación de nuevos estándares de calidad continuamos con la firme decisión de desarrollar, para los colaboradores, temas prioritarios para la acreditación con la Joint Commission International, por lo que el 75.12 % de inversión y 65.78 % Horas hombres de capacitación (HHC) en todo el año 2014 corresponden a actividades orientadas a la calidad y seguridad del paciente y su familia. Dentro de los estándares de la Joint Commission International que tuvieron mayor impacto, podemos citar:

- Cualificación y educación del personal (SQE, por sus siglas en inglés)
- Reanimación cardiopulmonar (RCP, por sus siglas en inglés)
- Seguridad y salud ocupacional, Educación médica continuada
- Gestión de la información (MOI, por sus siglas en inglés)
- Codificación médica
- Administración y seguridad de las instalaciones (FMS, por sus siglas en inglés)
- Entrenamientos de reparación de equipos médicos
- Seguridad de las instalaciones
- Educación de Profesionales Médicos (MPE, por sus siglas en inglés)
- Rotaciones de medicina crítica, medicina de Rehabilitación y Medicina Pediátrica
- Derecho de los Pacientes y su Familia (PFR, por sus siglas en inglés)
- Capacitación sobre donación de órganos
- Entrenamiento al personal que garantiza el acceso a la atención (Servicio al cliente)
- Prevención y control de infecciones (PCI, por sus siglas en inglés)
- Control de las infecciones y procesos de aislamiento para el personal de enfermería
- Manipulación e higiene de los alimentos
- Manejo y Uso de Medicamentos (MMU, por sus siglas en inglés)
- Farmacovigilancia enfocada en el personal de Enfermería
- Mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente (QPS, por sus siglas en inglés)

### **Docencia y Formación**

<b>Médicos residentes</b>	<b>2014</b>
<b>Medicina familiar y comunitaria</b>	22
<b>Medicina de emergencia y desastres</b>	18
<b>Medicina de rehabilitación</b>	5
<b>Medicina de imágenes diagnosticas</b>	6
<b>Medicina crítica y terapia intensiva</b>	3
<b>Medicina critica pediátrica</b>	4
<b>Total</b>	<b>58</b>

<b>Pasantes</b>	<b>21</b>
<b>Profesores coordinadores</b>	<b>6</b>
<b>Profesores</b>	<b>12</b>

### **Investigación y desarrollo científico**

Celebración de la XII Jornada Científica Internacional “Visión actual del cáncer: detección temprana y manejo integral”, celebrada en el centro de conferencias Dr. Bienvenido Delgado Billini, los días 26, 27 y 28 de abril 2014. La jornada contó con la participación de 300 asistentes, entre ellos médicos especialistas, personal médico del hospital, estudiantes de medicina e invitados externos.

En adición a la XII Jornada Científica, el hospital realizó diversas jornadas de actualización de informaciones médicas, entre las que se cuentan:

- V Jornada de Investigación en Enfermería: Desafío de la implementación de la tecnología de la información en el proceso de atención de enfermería.
- I Jornada de actualización de vacunas
- I Jornada de cirugía general y laparoscopia
- III Jornada de medicina de emergencias, enfocada en emergencias pediátricas, con la finalidad de focalizar nuestros objetivos a las novedades que trae la nueva emergencia.
- Celebración del V Simposio de Cardiología del HGPS
- Diplomado de Enfermería “Atención de paciente críticos”

### **Medición**

#### **Creación del Comité de gestión del cambio**

En junio de 2014 fue creado el comité de Gestión del Cambio con el fin de reducir los niveles de incertidumbre del personal, motivándolos y comprometiéndolos para contribuir con el logro de los objetivos de la acreditación por la Joint Commission International. Este equipo multidisciplinario está compuesto por 12 representantes de las áreas críticas del hospital y de niveles de decisión.

La primera encomienda de este comité fue elaborar una herramienta de comunicación para transmitir al resto de la organización los objetivos de la formalización de nuestra alianza con consultores internacionales para el proceso de acreditación. Para este fin, se desarrolló una jornada de charlas interactivas de sensibilización dirigidas a nuestros dos mil empleados, en la que pudieron conocer a través de los líderes organizacionales el compromiso y los retos de la acreditación.

Fueron llevados a cabo más de 110 encuentros con la participación del 96 % de la población organizacional, muchos de los cuales se celebraron de manera simultánea logrando impactar en tres semanas los grupos ocupacionales propuestos.

#### **Objetivos del comité**

- Evaluar el proceso de implementación de la Joint Commission International en el hospital.
- Desarrollar herramientas de retroalimentación y seguimiento al estatus de la implementación de la Joint Commission International.

- Tomar acciones como respuesta a las diferentes necesidades que puedan surgir en el proceso.
- Dar apoyo al comité de implementación en lo relativo a la información, comunicación y manejo de la resistencia organizacional.

Alcance: Toda la organización del hospital. Tendrá vigencia hasta la consolidación de la implementación de la Joint Commission International en las operaciones del hospital.

### **Cultura de Servicio**

Es un programa que llega para fortalecer la calidad del servicio que ofrecemos en el Hospital General Plaza de la Salud. Desarrolla estrategias y proporciona las técnicas necesarias para que todos los empleados posicionemos nuestro Hospital como número uno en atención y trato, brindando un servicio extraordinario que supere las expectativas de nuestros pacientes.

Somos reconocidos por la calidad de nuestros especialistas, por la tecnología de vanguardia, por nuestra amplia carpeta de servicios y por la atención integral. Es nuestro propósito ser el hospital No. 1 en atención al cliente, con calidad y calidez, donde hacemos todo lo humanamente posible por resolver, con empleados que se sienten orgullosos por brindar el mejor servicio.

### **Otros logros y actividades desarrolladas durante el 2014**

- Auditoría de mantenimiento en el Laboratorio Clínico de la Certificación de la Norma ISO 9001:2008 en la cual no se encontró inconformidad.
- Licenciamiento del personal técnico ante la Comisión Nacional de Energía (CNE) para el cumplimiento de los estándares internacionales y elaboración del protocolo para manejo de los desechos de los generadores de tecnecio y envases, desechos de plomo, de almacenamiento y manejo de radioisótopos.
- La Organización Panamericana de la Salud (OPS) le otorgó una certificación al ingeniero Víctor Calderón, coordinador de la Unidad Biomédica, del curso virtual de Introducción a la Tecnología Biomédica 2014.
- Entrenamiento al personal médico y de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y el área de Emergencias sobre el uso, aplicaciones y ventajas del equipo analizador de sangre i-STAT.
- Alianza con el Instituto Nacional de la Diabetes y Endocrinología (INDEN), donde se acordó realizar en nuestra institución los rastreos corporales de los pacientes con cáncer diferenciado de tiroides, tratados con radioyodo en el INDEN.
- Creación de la Unidad de Bioinformática y Bioestadística, esto nos permitirá contar con una base de datos y de análisis para las decisiones terapéuticas basadas exclusivamente en la información obtenida de nuestros registros hospitalarios, y en los estándares internacionales más actualizados.
- Creación de la unidad de Farmacovigilancia con el objetivo de documentar y estandarizar el procedimiento de notificación en Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM) y recolección de datos.

- Creación del Sistema Cerrado de Emergencia e implementación del mapa de procesos de emergencias, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y satisfacción de los usuarios y disminuir las cuentas incobrables.
- Participación en la elaboración de políticas y procedimientos de los estándares centrados en el paciente: Derechos de los pacientes (PFR, por sus siglas en inglés), Accesibilidad y continuidad de la atención (ACC, por sus siglas en inglés), Atención al paciente (AOP, por sus siglas en inglés), Manejo y uso de medicamentos (MMU, por sus siglas en inglés), Control de infecciones (PCI, por sus siglas en inglés), Manual de esterilización, y Organización carro de parada cardiorrespiratoria.
- Creación de la Carpeta de evidencias del cumplimiento de estándares internacionales de formación del personal médico.
- Definición de las políticas que regulan los programas de formación, capacitación y actualización del personal de salud.
- Expansión de la cartera de servicios ofrecidos a través de La Unidad de Salud Preventiva incluyendo cuatro nuevos planes: El plan Get Fit, orientado a personas que quieren iniciar una rutina de ejercicios, Plan Cardiovascular HGPS, Plan Cardiovascular Plus HGPS y Plan Diabetes HGPS.
- Digitalización de todos los documentos del sistema de gestión de la calidad.
- Realización de la primera jornada de donación de sangre.

## Comunicación



## **Comunicación interna**

Con el fin de establecer los canales necesarios y efectivos para la transmisión de la información generada por el HGPS hacia sus colaboradores, en la Gerencia de Recursos Humanos, contamos con la Unidad de comunicación Interna.

Su misión principal es mantener informados en su totalidad a todos nuestros colaboradores, a la vez facilitando el intercambio de ideas e integrarlos en el proyecto de optimizar la comunicación; de esta forma podemos garantizar que estén notificados por una vía donde las informaciones serán de fuentes precisas, potenciando así la cultura e identidad colectiva, lo que nos dará como resultado mantenernos 100% comprometidos con nuestra Institución. Dentro de las que podemos destacar están:

- Información sobre Traslados y aperturas de nuevas áreas.
- Notificación sobre el Personal de nuevo ingreso, promociones y cambios de designaciones.
- Información sobre Inclusión de especialidades y/o nuevos servicios.
- Comunicar sobre las Conferencias, congresos internos, Actividades internas, ferias, entre otros.
- Informar sobre los Fallecimientos de familiares directos de nuestros colaboradores (Padre, madre, conyugue e hijos).
- Información sobre cambios en los procesos administrativos.
- Entre otras que las Direcciones, Gerencias y Departamentos nos envíen para fines de conocimiento a todos nuestros colaboradores.

Como requerir la solicitud:

- Dirigir vía Outlook la comunicación o información elaborada a la Unidad de Comunicación Interna.
- Si dicha comunicación o información lleva la vía del Director o Directores, o requiere mayor formalidad, la misma debe enviarse escaneada vía Outlook a la Unidad de comunicación Interna.
- Reiterándoles que estamos en la mejor disposición de servirles, por lo que agradeceremos cualquier sugerencia que nos pueda colaborar para mejora.

## **Boletín Informativo**

En Julio del 2014, le dimos la bienvenida a la primera edición de nuestro Boletín Informativo que tiene como nombre ¡Acreditándonos Ya!, el mismo circula mensualmente, llevando todas las informaciones concernientes a nuestro proceso de preparación para la acreditación. Se dan a conocer los objetivos y avances de la Acreditación, así como las actividades de cada mes. Así mismo se presentan las personas y equipos en los períodos de trabajo, sus aportes y acciones memorables.

En la primera entrega, les presentaron los Miembros del Comité de Gestión del Cambio, quienes son los líderes responsables de llevar el direccionamiento de la información a toda la organización acerca del movimiento hacia la acreditación. Igualmente se presentan los casos de éxitos de calidad, mejores prácticas, cambios o novedades en los procedimientos.

Es nuestro interés que el personal conozca sobre el proceso de Acreditación de manera entretenida y divertida, por lo que incluimos una trivía, en la que participa todo el personal y donde los 3 primeros lugares serán premiados.

## Logros de la Institución

- Optimización de la protección radiológica aplicando el Principio de ALARA.
- Renovación de la licencia de operación ante la Comisión Nacional de Energía (CNE), de la aplicación de radioyodoterapia de alta dosis.
- Implementación de los servicios de gammagrafía de glándulas adrenales o suprarrenales y para la búsqueda de infección.
- Habilitación de la evaluación preoperatoria y preanestésica en el Centro de Atención Primaria, para los pacientes de cirugías ambulatorias o cirugías menores.
- Inclusión del servicio de alergología e inicio de la Unidad de Inmunodeficiencia Primaria, de la Unidad de Urticaria Crónica, realización de pruebas cutáneas, alergia respiratoria y medicamentosa.
- Creación del flujo de atención inmediata en consulta para los pacientes que acuden referidos desde la Emergencia a cualquiera de nuestras especialidades.
- Implementación del Sistema Electrónico Internacional de Vigilancia Epidemiológica para República Dominicana (OPS-EpiVigila) y declaración electrónica de eventos relacionados con Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

## Avances y tecnología medica

- ✓ Implementación de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10 para el uso de los diagnósticos médicos y para realizar análisis de mortalidad y morbilidad.
- ✓ Remodelación de Unidad de Cuidados Intensivos Polivalentes (UCI-Polivalente) y la adquisición del parque completo de monitores.
- ✓ Creación de un lounge post cateterismo por abordaje radial.
- ✓ Introducción del software de gestión para el banco de sangre, ABANSA.
- ✓ Adquisición de nueve equipos Mapa, modelo Bravo, valiosa técnica de apoyo al manejo clínico de la enfermedad hipertensiva.
- ✓ Adquisición de un equipo Holter Medexcel, para diagnóstico no invasivo, que permite obtener un registro de la actividad eléctrica del corazón durante un período de tiempo determinado, generalmente 24 horas, de forma ambulatoria (fuera de la consulta u hospital).
- ✓ Adquisición de un electrocardiógrafo (EKG, por sus siglas en inglés) para medir cualquier daño al corazón, determinar qué tan rápido está palpitando y si lo hace de manera normal. Asimismo, medir los efectos de fármacos o dispositivos utilizados para controlar el corazón (como un examen), además del tamaño y posición de las cámaras del corazón.
- ✓ Adquisición e implementación del uso de tabletas electrónicas en la sala de Emergencias. Con esta nueva herramienta la enfermera que registra el pre triaje del paciente puede desplazarse

a los diferentes cubículos de atención, lo que hace eficientes los procesos y reduce el tiempo de registro y admisión de los pacientes.

- ✓ Adquisición de los Equipos de Protección Personal (EPPS) y racks para el personal expuesto ocupacionalmente, y que maneja las unidades de brazo en C, utilizadas en cirugía, procedimientos de gastroenterología, traumatología y radiología.

### **Adquisición de Tomógrafo SOMATOM Definition AS Plus de 128 cortes**



A través de la empresa Siemens, el Hospital General de la Plaza de la Salud adquirió el primer tomógrafo SOMATOM Definition AS Plus de la República Dominicana, un equipo de la más alta tecnología, capaz de realizar 128 cortes tomográficos en 0.30 segundos, lo que mejorará los estudios en el campo de la cardiología, neurocirugía y oncología en nuestro país.

Ese equipo mejora significativamente la calidad de las imágenes del cerebro, especialmente en la diferenciación de materia gris/blanca sin incrementar la dosis de radiación, además de obtener estudios angiográficos de alta resolución y exámenes de perfusión del tejido cerebral en casos de accidentes vasculares, lo cual es un paso vital para iniciar terapias de protección del sistema nervioso.

Se puede realizar el triple rule out, para descartar en casos críticos de dolor torácico: una obstrucción coronaria, disección de aorta o embolia pulmonar en un solo examen. Permite realizar un estudio cardíaco y coronario completo, en menos de tres latidos, aún con presencia de arritmias. Con el sistema de angiografía digital y su velocidad excepcional se obtienen imágenes vasculares diagnósticas de alta calidad, necesarias para una mejor planificación de las intervenciones. Este tomógrafo ofrece además, un avanzado paquete de aplicaciones 3D para la visualización óptima y la diferenciación de órganos mediante el control independiente del color, la opacidad y el sombreado de hasta cuatro clases de tejido.

Está diseñado para lograr una cobertura total de cualquier órgano en 4D, añadiendo así una dimensión completamente nueva a la tomografía computarizada, sobre todo en estudios de tumores, y permite una rápida visualización de fracturas óseas complejas.

## Conclusión

Esta recopilación es el resultado de nuestro trabajo correspondiente al 2014 y es un compendio de las actividades más relevantes desarrolladas durante el transcurso de este periodo, que impactan de forma positiva y directa al beneficio de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. El desempeño en este tiempo concluido motiva nuestro compromiso de seguir unificando el esfuerzo de todos y cada uno de los que laboramos en esta gran familia que es el Hospital General de la Plaza de la Salud.

De igual manera, seguiremos implementando nuevas herramientas para beneficio de nuestros usuarios, manteniéndonos comprometidos con hacer una realidad nuestra misión. Los resultados reflejados en este informe de comunicación reafirman los avances de nuevas herramientas de gestión, que dejan una huella en el camino basados en un sistema que procura la mejora continua que hemos venido desarrollando desde nuestros inicios para todos nuestros usuarios.

Seguiremos basándonos en los estándares de calidad más altos, reconocidos internacionalmente, para asegurarnos de brindarle a nuestro país un hospital acreditado y reconocido a nivel mundial.