REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME ANUAL

Enero-Diciembre
2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HOSPITAL
PROVINCIAL
NUESTRA SEÑORA DE REGLA

INFORME ANUAL

Enero–Diciembre
2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HOSPITAL
PROVINCIAL
NUESTRA SEÑORA DE REGLA

Anual Enero– Diciembre 2025

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO 1
LOGROS ACUMULADOS ENERO 2025 A DICIEMBRE 2025 4
Atención Materno, Infantil y Adolescentes 8
Asistencia a la Red de Servicios de Salud 9
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 18
Desempeño del Área de Infraestructura y equipos: 18
Desempeño Área Administrativa y Financiera 20
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 29
Nivel de satisfacción de los usuarios 29
Nivel de cumplimiento Oficina libre acceso a la información (OAI) 30
Resultado mediciones del portal de transparencia 31
ANEXOS 1
SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA 311 1
ENCUENTA SATISFACION DE USUARIOS HPNSR 1

RESUMEN EJECUTIVO

Anual Enero– Diciembre 2025

Despues de su remocion e inauguracion el 19 Marzo 2025, el Hospital Provincial Nuestra Señora de Regla ha logrado importantes avances en distintas áreas. A pesar de que aun tenemos el area de emergencias en remocion podemos decir que, luego de su entrega se ha estado operando en un area de emergencia provicional brindando servicios humano y de calidad las 24 horas. A partir de la entrega del centro y la apertura de las demas areas el centro ha incrementado la asistencia de usuarios de manera significativa.

Por otro lado, se han realizado diferentes programa de atención primaria, alcanzando a un mayor número de pacientes en la comunidad. realizado campañas de concientización sobre prevención de enfermedades y promoción de la salud, lo que ha contribuido a una mayor participación y cuidado de la salud por parte de la población. Entre estas charlas estan: charlas de prevevencion de embarazos en adolescentes y uniones tempranas, prohibicion del matrimonio infantil, educacion sexual y metodos anticonceptivos, entre otras. Estas fueron impartidas en diferentes centros educativos entre estos estan: colegio Juan Pablo Duarte, Colegio El Redentor, Escuela Basica Prof. Cruz Maria Matos Valdez, Entre Otros.

En el ámbito administrativo, se han implementado medidas para mejorar la gestión de recursos y optimizar los procesos internos, lo que ha llevado a una mayor eficiencia en la operatividad del hospital.

Estos logros y avances han sido posibles gracias al compromiso del personal del hospital y al apoyo de las autoridades locales.

El Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla pone a disposición la Memoria Institucional correspondiente al periodo Enero – Diciembre 2025, en el interés

adquirido por cada uno de los miembros del personal que labora en esta institución, desde el personal directivo, hasta el recurso humano que desempeña el cargo más simple; pues uno de los pilares fundamentales de esta gestión ha sido fomentar el trabajo en equipo.

En el trascurso de este año los esfuerzos del Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla en mejorar la calidad del servicio salud para nuestros usuarios es de 94.67%, basados mantener los indicadores y protocolos de salud establecidos por los organismos superiores.

Con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas de nuestros colaboradores nos hemos ajustado a llevar nuestro plan de capacitaciones. El plan de capacitaciones HPNSR, estuvo orientado a la formacion y actualizacion de los colaboradores con el objetivo de desarrollar competencias dirigidas a implementar sus habilidades, conocimientos y actitudes adquiridas para un mejor desempeño.

Las capacitaciones son impartidas por diferentes instituciones, entre las que colaboran. Infotep Y Ministerio de Administracion Publica. Estas se impartieron de manera presencial incluyendo talleres y un diplomado.

- Servicios humanizados de salud.
- Bioseguridad.
- Atencion al ciudadano y calidad de los servicios.
- Oratoria a profesionales.
- Gestion de tiempo.
- Diplomado de hemodialisis.
- Induccion a la administracion publica.
- Excel avanzado.
- Resolucion de conflicto.

Las capacitaciones programadas abarcaron un total de ciento sesenta y siete (167) colaboradores publicos capacitados y un total de ocho talleres (8) y un (1) diplomado, estas formaciones estan contempladas en el plan operativo anual (POA).

Ademas de las necesidades evidenciadas en nuestra evaluacion de deteccion de necesidades que se realiza anualmente, se mantiene durante el año una revision continua de buscar capacitaciones de forma tecnica y profesionales en las diferentes areas.

En cuanto a los resultados de los indicadores de Gestión, tenemos un avance considerable en la ejecución de los mismos, sustentado en el compromiso y las múltiples iniciativas ejecutadas por las diferentes áreas que componen el centro.

Luego de la entrega del centro el 19 marzo motivo de la remocion y la reapertura de las areas de cirugia y maternidad, El Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla a asistido a la fecha de octubre 708 nacimientos, de los cuales 319 fueron partos vaginales (45%) y 389 cesáreas (55%). Del total de las atenciones brindadas de manera ambulatoria durante el año 2025 en el área de consulta externa, se atendieron 59,921 consultas siendo las de mayor demanda: Pediatria 10,912, Medicina General 6,296, Obstetricia 3,119, Ginecología 1,116, Ortopedia 2,992, Medicina Interna 2,688, Medicina Familiar 2,552, Planificacion familiar 1,170, Gastroeneterologia 1,545, Dermatologia 1,395, Neumologia 1,845, Neurologia 1,242, Oftalmologia 1,158, Nutricion 685, Cardiologia 2,581, Diabetologia 397, Urologia 1,299, Anesteciologia 460, Cirugia General 1,2238, Cirugia pediatrica 184, Cirugia plastica 23, Odontología 2,438, Maxilo facial 793, Consejeria 292, Psicologia 3,273, Psiquiatria 809, VIH 2,460, Tuberculosis 18 y otras 4,951. Del total de consultas ofrecidas correspondieron a pacientes dominicanos 57,491 y extranjeros 2,430. Por el servicio de emergencias se asistieron 65,265 usuarios, de las cuales 61,811 corresponden a dominicanos (as) y 3,454 a extranjeras.

Hemos recibido un promedio de 2,565 Me gusta en Facebook de personas a las que le gusta la pagina, actualmente esta página tiene 575 seguidores, en Instagram nuestra página tiene 12,104 seguidores.

LOGROS ACUMULADOS ENERO 2025 A DICIEMBRE 2025

Anual Enero– Diciembre 2025

Despues de su entrega producto de la remocion por la cual aun atraviesa el Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla, a pesar de aun tener algunas areas en remocion podemos decir que la poblacion ha tenido un impacto significativo en la salud a nivel general ya que los habitantes en su mayoria tenian que ser trasladados a diferentes centros para obtener los diferente servicios de la salud de acuerdo a su necesidad lo cual resultaba dificil para la poblacion muchas veces el trasladarse a otros centros para recibir la atencion que amerita.

El Hospital Nuestra Señora De Regla esta experimentando un extraordinrio cambio despues de su remcion la cual aun no ha culminado ya que esta a la espera de la entrega de las areas de Emergencias, Hemodialisis, Oncologia y Pie Diabetico las cuales resolveran muchos de los problemas de salud que afectan a la poblacion. No obstante, a pesar de tener areas aun en remocion se ha observado la gran cantidad de pacientes atendidos en las diferentes areas en el trascurso del año, lo que refleja una mayor cobertura y accesibilidad a los servicios de salud para la comunidad. Asi mismo, se ha registrado una disminución en los tiempos de espera para consultas y procedimientos, lo que indica una mejora en la eficiencia operativa del hospital.

En cuanto a los aspectos cualitativos, se ha fortalecido la capacitación del personal médico y de enfermería, lo que ha contribuido a una atención más especializada y empática hacia los pacientes. Se ha promovido una cultura de mejora continua, evidenciada en la implementación de protocolos actualizados y mejores prácticas clínicas.

En relación a los indicadores de procesos misionales, se ha logrado mantener un alto índice de satisfacción del paciente, medida a través de encuestas periódicas y retroalimentación directa. Además, se ha mantenido un nivel óptimo de cumplimiento en la gestión de citas y seguimiento post-tratamiento.

Estos resultados son producto del esfuerzo conjunto del personal del hospital y demuestran el compromiso con la excelencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

El Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla en cumplimiento a sus funciones ha desarrollado un programa apegado al plan operativo anual (POA) Correspondiente al año 2025.

Durante este periodo hemos logrado avances en las metas propuestas cumpliendo en un 97% las actividades propuestas en el POA.

Después de nuestra entrega, hemos manejado los Servicios de gestión de citas médicas de una manera ágil y eficiente a través del sistema de gestión de citas de manera presencial, hemos mantenido nuestra cartera de servicios ofreciendo a la población servicio humano y de calidad, dentro de los cuales se encuentra: Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Ortopedia, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica, Anestesiología, Medicina General, Urología, Cardiología, Gastroenterología, Medicina Familiar, Nutrición, odontología, Maxilofacial, Neumología, Neurología, Consejería, Psicología y Psiquiatría. Además, de las consultas de Tuberculosis y VIH. Garantizando atención oportuna y de calidad a la población.

Hemos reestructurado todos los Comités de este centro de salud, cuya función es velar por el buen funcionamiento de nuestro hospital, dándole seguimiento a los mismos a través de la continuidad de las sesiones en el tiempo establecido y ejecutando sus planes de mejora y seguimientos a los mismos.

Mediante la optimización de los servicios hemos mantenido la permanencia de un equipo de enfermeras en las áreas de consultas pediátricas y consultas generales para que cada consulta especializada tenga una enfermera ayudante, buscando que nuestro centro minimice el tiempo de espera de los usuarios en consultas, seguimos mejorando con la implementación de una consulta mixta en la mañana y en la tarde, para fortalecer los servicios de consulta.

Hemos desarrollado varias actividades entre ellas diferentes jornadas, en las que cabe destacar las jornadas de limpieza profunda del todas las áreas del hospital, que busca reducir el impacto negativo de la acumulación de desechos en áreas determinadas y evitar con ello

la proliferación de enfermedades, haciendo conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, jornada de pintura en todo el hospital lo cual contribuye al buen mantenimiento y la higiene

del centro, nos esforzamos por llevar el centro a la comunidad y este ha participado en varias actividades comunitarias, entre las que están:

-El 8 de Mayo se realizó un taller de prevención de embarazo y la prohibición del matrimonio infantil en el colegio juan pablo duarte.

-el 22 de mayo se realizó una charla de prevención de embarazo en adolescentes y uniones tempranas y prevención de violencia en el colegio El Redentor.

-el 29 de Mayo se realizó una charla de prevención de embarazo en adolescentes y uniones tempranas y de prevención de violencia en el colegio el redentor.

-el 29 de Mayo, se impartió un taller de educación sexual, métodos anticonceptivos y prevención de violencia en el centro educativo Eugenio María De Hostos.

-El 05 de Junio se impartieron dos charlas en el municipio de Nizao sobre educación sexual, métodos anticonceptivos, menstruación y eyaculación, en la escuela primaria Cristóbal Albino y la Escuela Básica Prof. Cruz María Matos Valdez.

-EL 23 septiembre se impartió una charla titulada (vive tus sueños primero) sobre la prevención de embarazo en adolescentes y prevención de violencia en el Liceo Experimental UASD PRPF. CARLOS MCKINNEY, con el apoyo del ministerio de la mujer y de un joven multiplicador adolescente.

Hemos logrado mantener nuestra meta, sobre los indicadores en identidad hospitalaria, en la cual cada colaborador del centro se encuentra debidamente identificado, llevando a que los servicios estén identificados antes los usuarios, así como cada área del centro.

Durante este periodo de Enero – Diciembre 2025, la producción de los servicios institucionales se mantiene dentro de los parámetros normales con un incremento considerable en algunos servicios durante el periodo, el impacto ha sido positivo en la producción de servicios. El servicio de mayor producción durante el periodo Enero – Octubre 2025, corresponde al servicio de Laboratorio, la mayor cantidad de pruebas realizadas corresponde a un total 144,728.

DESCRIPCION	VALOR
Consulta Externa	59,921
Laboratorio	144,728
Hospitalización	2003
Emergencia	65,265
Sonografías	1,766
Cirugía Mayor	694
Cirugía Menor	171
Electrocardiograma	4773
Partos Realizados	708

El promedio de estadía general de este centro durante este periodo fue de 3 (tres) días. Este centro de salud se fundamenta en analizar los indicadores de gestión que le permitan medir y analizar un uso más eficiente de los recursos y servicios que direccionan las estrategias a implementar.

Con base en ello el centro mediante los diferentes indicadores busca adoptar estrategias que nos proporcionan una idea de la situación del centro, cuáles son las ventajas competitivas y perspectiva de desarrollo que tenemos (desde las diferentes áreas Recursos humanos, gestión financiera, atención al usuario, emergencias, etc.) para que cada uno de ellos brinden una atención de calidad a los usuarios y es donde nos enfocamos en capacitar nuestro personal para la mejora de los servicios.

Nuestro centro cuenta con una disponibilidad de 81 camas y 5 cuneros en el área de ucín, servicios de Emergencias, Maternidad, laboratorios, rayos X, 24 horas y el despliegue de nuestra cartera de servicios, donde muestra las especialidades médicas, servicios y programas del centro.

El Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla mantiene fijo del puesto de vacuna, sigue colaborando con las jornadas de vacunación a la población que promueve el ministerio de salud pública y demás organismos, en donde más del 95% de la comunidad recibe los servicios de vacunación.

En nuestra gestión administrativa interna hemos tomado las acciones para que nuestra facturación de servicios presente un aumento para mejorar las condiciones de los servicios prestados (equipamientos y desempeño laboral) donde a la fecha de Octubre 2025 tenemos una glosa de 1.11%, este centro cuenta con seguros privados y Senasa contributivo, así estamos a la espera de respuestas de varias Ars más.

En el área financiera se han seguido ejecutando los análisis financieros como son: Comportamiento de pagos, Gestión de Tesorería, así como la elaboración de los estados financieros. También un Plan de Pago, lo cual nos ha permitido ser más efectivos a la hora de honrar nuestros compromisos financieros, logrando importantes ahorros en diferentes rubros como son: Medicamentos y Útiles Menores Médico Quirúrgico y Recursos Humanos.

El Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla provee a una poblacion de 184,344 habitantes segun el ultimo senso, a los cuales le llevamos servicios de salud, para garantizar con ellos la mision y vision institucional.

Atención Materno, Infantil y Adolescentes

El HPNSR ha enfocado esfuerzos fortalecer la Red Pública de Servicios de Salud para proveer atención integral en beneficio de la madre y el recién nacido, nuestro centro de salud en el periodo de Enero - Diciembre 2025, ha dado servicios de salud materno infantil y adolescente a 186 pacientes por primera vez y subsecuentes 360 a la feche de Octubre-2025. Ademas, cabe destacar que nuestro centro cuenta con una unidad de consultas pediatricas que brinda sus servicios de pediatria con especialistas en horario de mañana y tarde, asi como consultas de medicina familiar , planificacion, ginecologia y obstetricia lo que nos ayuda a contribuir a la reduccion de las muertes materno infantil.

Asistencia a la Red de Servicios de Salud

La gestión clínica como estrategia de fortalecimiento de los procesos de atención, facilita la estructuración y organización de la atención, lo cual implica un cambio importante en la forma de proveer servicios. Es por esta razón, que se han venido realizado importantes acciones a favor de esta comunidad a la cual se le ha mantenido una cartera de servicios actualizadas en conjunto a los lineamientos, protocolos y estándares del servicio de salud, a la misma se le da constante monitoreo a través de las entidades reguladoras y de control.

Este centro de salud está bajo la red del Servicio Nacional de Salud, en pro de dar la mejor asistencia en servicios de salud a la población.

Emergencias Médicas

Con el objetivo de incrementar la capacidad, disponibilidad y recursos de la Red Publica de Servicios de Salud para brindar atención prehospitalaria, interhospitalaria, y de desastres, garantizando la accesibilidad del servicio a los usuarios.

La Sala de Emergencias del Hospital Provincial Nuestra Señora de Regla en los meses de -Enero-Octubre del 2025, se ha mantenido capacitando al personal médicos y enfermeras en varios talleres como: coordinacion para los preparativos y preparativos de semana santa 2025, capacitacion para el nuevo modelo de atencion en sala de emergencias, capacitacion e implementacion del rac-triaje en salas de emergencias y taller de conato de incendio, ademas, de las demas capacitaciones impartidas a travez de recursos humanos

Este centro de salud en estos primeros 10 meses de este año le ha brindado asistencia médica a 65,265 usuarios, detallados de la siguiente manera:

Enero: 4,760, Febrero: 4,016, Marzo: 5,227, Abril: 5,947, Mayo: 7,222, Junio: 5,230, Julio: 8,025, Agosto: 8,635, Septiembre: 8,268, Octubre: 7,935.

1,263 usuarios, detalladamente Además se han igresado:

Enero: 10, Febrero: 28, Marzo: 23, Abril: 51, Mayo: 131, Junio: 115, Julio: 150, Agosto: 415, Septiembre 125, Octubre 215.

se han realizado 319 partos, detallado de la siguiente manera:

Enero: 0, Febrero: 0, Marzo: 0, Abril: 28, Mayo:43, Junio: 43, Julio: 33, Agosto: 41, Septiembre: 71, Octubre: 60.

Se han realizado cesareas 389, detallasdas de la siguiente manera:

Enero: 0, Febrero: 0, Marzo: 0, Abril: 26, Mayo:48, Junio: 44, Julio: 47, Agosto: 63, Septiembre: 83, Octubre: 78.

Los traslados se han reducido considerablemente casi en un 85% con la reapertura de las areas de internamiento, cirugia, maternidad uci y ucin que por motivo de la remocion se encontraban inhabilitadas.

Con respecto a las defunciosnes: 82

Enero: 4, Febrero: 4, Marzo: 9, Abril: 13, Mayo:10, Junio: 10, Julio: 14, Agosto: 6, Septiembre: 6, Octubre: 6.

Seguimos avanzando e implementando nuevos programas que benefician a los usuarios como “Jornada de Reduccion de Gigantomastia” llevada a cabo el 18-10-2025, donde se realizaron 13 cirugias con especialistas preparados y actualizados.

Medicamentos e Insumos.

En el periodo Abril-Octubre 2025 El HPNSR despues de su remocion y entrega el departamento de medicamentos e insumos ha implementado algunos procedimientos de organización y readecuacion para el buen funcionamiento y distribucion de los medicamentos e insumos, entre los cuales podemos destacar:

El llenado de solicitud de los medicamentos e insumos sanitarios y reactivbos (DMI-FOversion 01).

Formulario de devolucion de farmaco por paciente. (DMI-FO005 version 01).

Tambien hemos implementado el llenado de la ficaha farmaco terapeutica por paciente.

En otro orden, se ha implementado el seguimiento a todo lño acordado en las reuniones del comité farmaco terapeutico para un mejor funcionamiento del departamento de medicamentos e insumos.

Laboratorios Clínicos e Imágenes

En el periodo Enero- Diciembre 2025, se demostró que extendía la provisión de diagnósticos y servicios de apoyo de laboratorio. Este departamento al igual lleva la adquisición de nuevos conocimientos a sus colaboradores a traves de la capacitaciones del centro, a la fecha de Octubre-2025 el centro ha realizado 144,728 pruebas clínicas para pacientes externos e internos.

Odontología

En periodo Enero-Diciembre a la fecha Octubre-2025, se ha realizado 2,438 atenciones odontológicas a pacientes en este centro de salud. Entre los procedimientos realizados podemos destacar se realización instrucción de higiene oral, obturación en almagama, farmacoterapia, profilaxis, destartaje, recubrimiento, exodoncia temporal y permanente unirradicular y multirradicular.

Enfermería

Luego de la remocion y entrega HPNSR en el periodo Enero- Diciembre 2025, el departamento de enfermería ha desarrollado actividades y participacion a capacitaciones con el objetivo de fortalecer las competencias del personal, la calidad del servicio ofrecido y la garantizacion de atencion humanizada y eficiente a los ususarios.

En las actividades realizadas deurante el periodo se llevaron a cabo multiples iniciativas formativas, preventivas y de fortalecimiento institucional en las cuales participo mas de un 90% del personal de enfermeria, entre ellas estan:

- Charla sobre prevencion del cancer de mama.

- Conocimento del personal sobre Prevencion, manejo y educacion al paciente.

- Taller de fortalecimiento y habilidades profecionales y personales.

-Supervision efectiva.

-Resolucion de conflicto.

- Inteligencia emocional.

-Gestion de tiempo.

- Habilidades de liderazgo.

- Bioseguridad.

-Clasificacion de desechos solidos.

-Lavado de manos.

-Manejo del equipo de proteccion personal (EPP).

-Relaciones humanas, entre otros.

Estas capacitaciones ha tenido un impacto relevante fortaleciendo y elevando el nivel del desempeño del personal, mejorando el trabajo en equipo y fortaleciendo la calidad de los servicios ofrecidos.

En otro orden, realizamos reuniones y entrevistas periodicamente por areas con el pèrsonal de enfermeria tambien realizamos entreevistas individuales en algunos casos necesarios, donde se abordaron situaciones especificas aclarando dudas, mejorando procesos y reforzando la comunicación interna.

Calidad de los Servicios de Salud

Como entidad responsable de asesorar y apoyar técnicamente a los Servicios Regionales de Salud (SRS) e instancias operativas del SNS en materia de atención a los usuarios, calidad de los servicios, prevención y control de riesgo biológico y seguimiento a la habilitación para promover el desarrollo de actividades que garanticen el flujo del usuario a través de una Red articulada, promoviendo intervenciones que garanticen la calidad

de los servicios, así como la oportunidad de la oferta en consonancia a los establecido en el Modelo de Atención.

El desempeño en la gestión de calidad en los servicios nos hemos sustentado en la medición de los resultados de los siguientes procesos:

Seguimiento al desarrollo de las actividades programada en nuestro Planes de Mejora Continua de las areas.

Aplicacion a la tecnica de monitoreo a los expedientes clinicos con el fin de determinar falta y el fiel cumplimiento de los protocolos estableciodos en la atencion.

Reorganizacion del archivo central, dividiendo en archivo clinico y archivos administrativos.

Constitucion del comite de bioseguridad y diseño de la ruta sanitaria.

El desarrollado del manual de biseguridad del centro.

Constitucion del Comite de la Calidad y Seguridad del paciente.

Constitucion del Comite de preevencion y control de infeciones asociadas (IAAS)

Constitucion del comité de higiene y desarrollo hospitalario.

Gestión De Calidad

Nuestra Gestión de Calidad del año 2025, el Hospital Provincial Nuestra Señora de Regla realiza encuestas diariamente para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en los cuales se reflejó el porcentaje de satisfacción que tienen los pacientes para con el hospital, de un 94.67%, este con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios en los diferentes aspectos como son: el tiempo de espera para recibir atención, capacidad del personal, trato y respeto a su privacidad, limpieza y comodidades del entorno donde recibieron atención, así mismo, expresar su opiniones sobre las cosas que debemos mejorar y las razones por los cuales utilizan los servicios del hospital.

Dichas encuestas son tabuladas y analizadas en todas las áreas que brindan servicios como Consulta Externa, Emergencias, Hospitalización, laboratorio e imágenes con los siguientes porcentajes:

Consulta externa: 92.99%

Emergencias: 90.78%

Hospitalización 97.01%

Laboratorio 95.48%

Imágenes:96.05%

Carta Compromiso al Ciudadano

Nuestra carta compromiso al ciudadano en su versión renovada se mantiene por encima del 90%, estamos comprometidos con la población y zonas aledañas a brindar servicios de calidad y eficiencia garantizando la calidad y a seguir respondiendo a las necesidades básicas hasta las más complejas según la demanda de la población con especialistas confiables, demostrado su profesionalidad y servicios humanizados.

El centro cuenta con la Carta Compromiso al ciudadano el cual engloba diferentes renglones:

Servicios:

Servicio de Consulta Externa,

Servicio de Emergencia

Servicio de Hospitalización

Servicios de Procedimientos Quirúrgicos

Servicio de Laboratorio clínico

Servicio de Imágenes

Servicio de Patología

Servicio de Atención y Prevención

Servicios Sociales

Cartera de servicios

Nivel de Satisfacción General

En el semestre Enero-Noviembre, el nivel de satisfacción general arrojo como resultado un total de 93.97% de satisfacción de los usuarios.

Sistema de Atención Ciudadana 311

Nuestro portal 311, lo manejamos siguiendo los lineamientos y canalizando las informaciones a las instituciones correspondientes para dar respuestas rápidas y soluciones a los usuarios con respeto a las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias que ellos nos hacen a través del portal.

El objetivo del Sistema 311, es Facilitar a los ciudadanos que puedan realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias con solo marcar 311, o accediendo a la dirección www.311.gob.do. Recibir y canalizar vía telefónica (desde un

teléfono fijo, móvil, APP 311 ó portal www.311.gob.do)

Todos los casos enviados por los ciudadanos, independientemente de las modalidades utilizadas son dirigidos a los organismos correspondientes ya sean: telefónicas marcando 311, a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país, el ciudadano se pondrá en contacto con un representante de servicio especialmente entrenado para capturar la denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, pueden Acceder a través de la página www.311.gob.do el ciudadano puede registrar personalmente su denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia de manera fácil y rápida con solo llenar los formularios correspondientes, las 24 hora del día, los 7 días de la semana.

En este periodo de Enero/Octubre 2024-2025, solo hemos recibido 2 quejas a través de la plataforma 311.

Nuestros buzones de Sugerencias en este periodo hemos encontrado muy pocos formularios de quejas en su mayoría son de sugerencias y felicitaciones al centro, las quejas fueron canalizadas por las vías

pertinentes a las cuales se les dio solución en tiempo hábil y otras aún están en proceso por su naturaleza.

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Anual Enero– Diciembre 2025

Desempeño del Área de Infraestructura y equipos:

En el marco de la prioridad directiva Desarrollo e inversión de la Red de Servicios Públicos de Salud, enfocada a fortalecer la Red Pública de Salud en el Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla se ha generado un cambio trascendental a través del remozamiento de la infraestructura y el equipamiento de la misma. Lo que ha generado un cambio significativo tanto para la eficientización de los servicios médicos como los procesos del nivel administrativo.

Después de la entrega del centro producto de la remoción, se han adquirido otros equipos para fortalecer y complementar la eficientización al momento de brindar los servicios, tales como:

Equipos Tecnológicos:

Adquisición de equipos

4- televisores instalados en las áreas de: Dirección, Pasillo de Laboratorio, Pasillo de Sonografía y Área de Pediatría.

1-Kiosko digital en el pasillo de Laboratorio para la digitalización de los servicios en las consultas, laboratorios rayos x, Sonografías, entre otros.

Adquisición de Equipos Informáticos:

6 impresoras multifuncionales para las áreas de:

1 impresora para la sección de Pediatría en internamiento.

2 impresoras para la sección de los bloques de enfermería.

1 impresora para la sección de encargada de adolescentes.

1 impresora para la sección de Uci.

1 impresora para la sección de farmacia central.

Instalación y soporte de cables y redes para internet

Habilitación de PC e impresoras a las secciones del centro.

Monitores

UPS

Infraestructura:

Embellecimiento del centro (pintura) realización de jornada de pintura de interior centro 100% (ejecución).

Adquisición de cinco puertas para cerrar las entradas traseras del centro.

1-Puertas para la entrada trasera de la cocina.

1-Puerta para la entrada trasera de lavandería.

3-Puertas para la entrada de las escaleras al segundo nivel.

Monitoreo y Mantenimiento:

A través del plan de equipos médicos e infraestructura del centro, los mismos han recibido el mantenimiento preventivo y correctivo conforme a la necesidad y antigüedad de los equipos, lo cual se le otorga dicho seguimiento de manera mensual, trimestral, semestral y/o anual, en la que han requerido la asistencia de nuestro encargado asignado y en otros casos la asistencia de técnico exteriores.

Desempeño Área Administrativa y Financiera

Respondiendo a la importancia de las organizaciones de gestión y procesos institucionales que apoyan el fortalecimiento de SNS, para proporcionar respuestas oportunas y garantizar la transparencia.

El Departamento de Gestión Administrativa y Financiera del Centro de Salud ha llevado a cabo varios procesos, estrategias y planes para mejorar, así como la aplicación de control y evaluación interna en la fecha límite para el análisis financiero establecido.

Al coordinar con la gestión y el área de producción central, hemos formado planes y estrategias para monitorear la producción de servicios (aumento de la facturación) para la mejora continua de los servicios centrales.

El equipo financiero trabaja duro y continuamente, y mantiene el proceso financiero central, inherente a las reglas.

- Balances de las cuentas

Al 30 de octubre del 2025, el balance en banco en la cuenta Fondo Reponible fue de RD$ 1,734.26 y en la cuenta Venta De Servicios RD$ 8,574,111.87

- Ejecución de gastos y aplicaciones financieras

En el periodo enero - octubre 2025, las erogaciones realizadas en la cuenta de Fondo Reponible ascendieron a un monto de RD$ 15,548,927.98 los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera (teléfono, agua, impresos, alimentos, material gastables de alimentos, medicamentos, material gastable de medicamentos, entre otros) para la cuenta de Venta de Servicios fueron de RD$ 34,424,038.38 distribuidos de la siguiente manera (salarios, gastos de fletes, combustible, reparaciones varias, alimentos,

medicamentos, material gastable de compras de equipos, incentivos, entre otros).

Para realizar los pagos de este periodo sostuvimos un ingreso total de RD$ 51,638,149.14

Mediante los recursos recibidos de SENASA subsidiado ingresaron RD 31,154,402.15, en la cuenta Fondo Reponible RD$ 15,551,280.66, facturación odontología RD$ 135,000.00 y odontología propios RD$ 61,700.00, ingresos propios por convenios RD$ 150,000.00, Senasa contributivo, RD$ 3,100,434.66 y Ars privadas RD$ 1,485,331.67.

Cuentas por pagar

Durante el mes de noviembre 2025 nuestro centro hospitalario cerro la cuenta por pagar por un monto $ 1,338,317.87 teniendo así una disminución significativa ya que hemos aumentado los ingresos. Tomando en cuenta que actualmente los compromisos o deudas contraídas con los diferentes suplidores son pagadas a treinta 30 días.

Cuentas por cobrar

Durante el mes de noviembre 2025 tenemos una deuda por cobrar de las diferentes Ars privadas que serán cobradas en el transcurso del mes entrante $ 18,646,880.43

- Cumplimiento de la política de pago por antigüedad de los saldos de las cuentas por pagar a proveedores.

Para realizar pagos a proveedores lo primero que hacemos es verificar que las facturas estén clasificadas por orden de fecha en sus respectivos expedientes para luego proceder a tomar la de menor fecha, por ejemplo: si la empresa a la cual le vamos a realizar un pago tiene facturas enero / marzo procedemos a tomar las de enero; porque de esa forma cumplimos con los procedimientos establecidos.

- Obligaciones comerciales

Según los ingresos obtenidos del HPNSR, los pagos correspondientes siempre se realizarán para así cumplir con la mayoría de las obligaciones comerciales contraídas por la institución.

Desempeño de los Recursos Humanos

En el marco de la aplicacion de la Ley 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud y establece mecanismos para la separación operativa de las funciones administrativas y la prestación de servicios del Sistema Nacional de Salud, que implementa la Ley General de Salud (Ley 42-01), la gestión de recursos humanos atraviesa un proceso de reestructuracion y fortalecimiento institucional, alineado con las nuevas politicas y estrategias de la entidad.

El área de RRHH de este centro asistencial desempeña un papel clave en la mejora de la eficiencia del personal que integra este hospital, a pesar de la deficiencia de personal que tenemos, se han desarrollado una serie de estrategias para mejorar el desempeño y funcionamiento de los recursos humanos que cuenta la institucion q, atravez de acciones tales como: Capacitaciónes, talleres y encuentros. Estas iniciativas buscan activar habilidades transformadoras en cada colaborador, orientadas a lograr resultados efectivos como:

Induccion a la administracioin publica.

Servicios humanizacion de salud.

Bioseguridad.

Atencion al ciudadano y calidad de los servicios.

Oratoria a profecionales.

Gestion de tiempo.

Diplomado de Hemodialisis.

Induccion a la administracion publica.

Excel avanzado.

Resolucion de conflicto.

Con estas acciones se busca el fortalecimiento del desmpeño institucional y se contibuye significativamente a una atencion de calidad centrada en las personas.

Durante este periodo Enero - bre 2025 en la nómina de este centro de salud contamos con un recurso humano de 534 colaboradores los cuales estan descritos a continuacio:

Recuro Humano	Cantidad
Medicos Generales	57
Medicos Especialistas	116
Enfermeras	183
Bioanalistas	32
Administrativo	146
Total Colaboradores	**534**

Cada año este personal es evaluado a través de su desempeño, el cual nos sirve como indicador de la calidad de los servicios brindados al usuario, esta es una herramienta estratégica dentro del centro, que beneficia al colaborador que tiene la posibilidad de detectar sus fortalezas y debilidades para crecer como profesional, Y por supuesto, al centro de salud que obtiene la información necesaria para realizar una mejor gestión de su capital humano y lograr, así, sus

objetivos. Es un proceso complejo que requiere de una metodología clara y unos lineamientos establecidos por las instancias superiores.

En otro orden, en estos ocho meses se ha logrado cumplir con el 100% al plan de capacitación del Plan Operativo Anual del 2024. Hasta la fecha, se han impartido (9) capacitaciones a (167) colaboradores publicos capacitados y un total de 8 talleres y 1 diplomado.

Desempeño de los Procesos Jurídicos

Con el fortalecimiento de procesos tendentes a garantizar la continuidad de los servicios jurídicos como proceso de salvaguardar la integridad de la gestión, El Hospital Provincial Nuestra Señora De Reglal, no cuenta con un departamento legal, pero, si cuenta con un representanate del mismo.

Desempeño de la Tecnología

En aras de mejorar la competitividad y productividad de la institución, aportando metodologías y mejores prácticas, que tienen como objetivo general promover la automatización del SNS y sus dependencias, teniendo como prioridad directiva la Automatización de la Gestión Institucional cuyo objetivo es fortalecer la Red Pública de Servicios de Salud del SNS.

El Hospital Provincial NSR ha venido automatizando los procesos de gestión y servicios para transformar las prestaciones y los sistemas de salud, nuestros hospitales actualmente ha reforzado de algunos equipos de tecnología en diversas áreas, para mejorar los resultados.

A pesar de que hay serios desafíos los beneficios de implementar avances tecnológicos en el sector salud, son enormes como mejora en la calidad de la atención, mayor comodidad para los pacientes y mejores resultados en general.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

nuestro centro de salud opera bajo sistemas de planificación y desarrollo creados por los mandos superiores con base en los lineamientos de buenas prácticas y llevando a cabo marcos modelo de estructura organizacional con el fin de asegurar la efectividad de los procesos institucionales que apoyen el fortalecimiento de el SNS para dar pronta respuesta y garantizar la transparencia.

En vista del compromiso que mantenemos de trabajar en la mejora continua de la calidad, actualmente estamos inmersos en monitoreo continuo a través de las plataformas de Ranking de desempeño hospitalario, POA, CAF y SISMAP.

Nuestro objetivo es fortalecer nuestro trabajo en la ejecución de las tareas y procedimientos previstos en nuestro plan operativo anual , así como adelantar planes de mejora de la calidad institucional, planificando qué tan bien se desempeñan los departamentos en términos de entrega oportuna de informes, y nos adherimos a las alineaciones de instituciones superiores para garantizar el fiel cumplimiento.

Hemos logrado que las áreas trasversales y de apoyo de nuestro centro, fortalezcan su desempeño y ejecución mediante el seguimiento a los planes de mejora y actualización de los mismos, procesos bajo una comunicación efectiva entre las mismas, desde las diferentes directrices y que estos resultados estén de manera oportuna y eficiente hacia los usuarios.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

El HPNSR ratifica el compromiso con la transparencia en la gestión interna de la red. Gracias a ellos y su aplicación, trabajamos para lograr los objetivos de control interno que nos han dado las

herramientas para perfeccionar o continuar el trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos en los departamentos de compras y contabilidad. Estas reglas nos sirvieron de guía para realizar nuestros cambios de acuerdo a los reglamentos, órdenes e instrucciones, funcionamiento del área de control y vigilancia.

Considerando la importancia de establecer controles internos que permitan brindar seguridades razonables sobre la existencia de una adecuada recaudación, así como del adecuado manejo e inversión de los fondos públicos a cargo del centro, se ha llevamos a cabo el cumplimiento de la normatividad, y hemos generado confianza en nuestros proveedores al asumir compromisos de pago o liquidación de deudas a tiempo; Consolidación de las relaciones actuales y futuras, en particular en lo que se refiere al conocimiento de los precios y al cumplimiento de los procesos de gobernanza exigidos por el mercado y la legislación contractual.

Trabajamos en la mejor gestión y distribución programática de cada departamento, se han desarrollado estrategia en la captación de fondos a través de los Ventas de servicios, dando como resultado de su control, el aumento de la facturación y disminución de glosas; permitiendo así la inversión del centro. la adecuada proporción en los insumos de oficina, Farmacia, Laboratorio despensa, a través de diferentes encuentros de Socialización y talleres. lo que a pesar del incremento en los precios comerciales.

Durante este período, se realizaron pagos de a través del procedimiento del fondo correspondiente y se llevaron a cabo las siguientes actividades:

– Todos los procesos requeridos como solicitudes de pago y autorizaciones, etc.

continuamos nuestros procesos de pagos por transferencia bancaria, lo que nos ha ahorrado el costo de cheques y suministros (máquina de escribir) y tiempo del personal. Programación y coordinación, reducción de costes de combustible y fomento de la unidad entre departamentos, especialmente en las comunicaciones, con la creacion de los comites, resultados verificables a traves de la fizcalizacion de los fondos reponible y venta de servicios.

Desempeño del Área Comunicaciones

De enero - Noviembre 2025, realizaron 0 notas de prensa a los medios de comunicación, con importantes informaciones sobre las acciones del SNS y los avances en la Red Pública de Servicios de Salud y fueron publicadas 0 notas de prensa a través del periódico institucional SNS Digital, enfocadas en informar a la población sobre las buenas prácticas en gestión de los establecimientos de salud de la Red Pública y orientar a los usuarios sobre los servicios a su disposición.

El Hospital Provincial Nuestra Señora De Regla, en su gestión se mantiene implementado el uso de las redes sociales, para fortalecer los lazos con la comunidad y así mantener una comunicación efectiva, , en la cual la comunidad muestra su conformidad y cercanía con nuestro centro de salud, nuestras redes sociales son:correo: HospitralNSRBani@hotmail.com pagina web: https://hospitalsenoraderegla.gob.do, facebook (Hospital Nuestra Señora De Regla), Instagram (@hospitalnsrbani01), y nuestro numero telefonico(809-522-3213).

Realizamos acciones a través del comité de calidad y Recursos Humanos con planes de mejoras que lleven a la comunicación veras, eficiente y certera de las ejecutorias (charlas informativas y orientaciones) de gestión interna, se ejecutaron diversas campañas

que se establecieron de manera individual, dicha medida ha impactado de manera satisfactoria a la sociedad.

Hemos recibido un promedio de 2,565 Me gusta en Facebook de publicaciones en estas redes, actualmente esta página tiene 575 seguidores, en Instagram nuestra página tiene 2,104 seguidores.

Las actividades y tareas del departamento de Comunicación incluyen:

Difusión de un portafolio de servicios actualizado a través de las redes sociales de la institución.

Elaboración y publicación de comunicados de prensa sobre actividades, eventos y congresos con carácter informativo actualizado de las instituciones.

Publicación de las Jornadas Sanitarias, jornadas de conmemoración de temas de salud, incluyendo protocolos de actuación para la prevención de enfermedades, en las redes sociales institucionales.

Actualización de informaciones colocadas en los murales internos de diferentes áreas del centro materno.

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Anual Enero– Diciembre 2025

Nivel de satisfacción de los usuarios

Contexto Institucional y Proceso de Reapertura:

El Hospital Nuestra Señora de Regla estuvo sometido a un proceso de intervención y remoción estructural, lo que implicó la suspensión temporal de diversos servicios y la reorganización de múltiples áreas internas. El hospital reabrió sus puertas en marzo de 2025, iniciando una etapa de fortalecimiento de procesos clínicos, administrativos y de atención al usuario. Entre los cambios implementados se incluye un sistema de tickets y un sistema de citas difíciles en fase de ensayo, así como la creación de nuevas áreas (Pie Diabético y Oncología), actualmente en preparación.

Nivel de Satisfacción de los Usuarios

Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2025, se realizaron 2,699 encuestas de satisfacción. Los resultados reflejan un 93.97% de satisfacción general, demostrando que la mayoría de los pacientes consideraron positiva la atención recibida en todos los servicios del hospital.

Tabla Resumen de Resultados de Satisfacción.

Indicador.	Resultado
Total de encuestas realizadas.	2,699
Porcentaje de satisfacción.	94.67%
Quejas, sugerencias y felicitaciones.	_____ (pendiente completar)

3. Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Durante la remoción, los buzones físicos no estuvieron disponibles. No obstante, algunas manifestaciones pudieron recibirse por otros medios informales. Los datos específicos se completarán una vez se obtenga el registro final.

4. Servicios Digitales

El servicio de citas por WhatsApp aún no ha sido reinstalado luego del proceso de remoción. Antes sí estaba disponible, pero actualmente continúa en fase de preparación para su futura implementación.

5. Conclusión

El nivel de satisfacción obtenido (94.67%) evidencia avances significativos y una percepción altamente positiva por parte de los usuarios, incluso en un contexto de reorganización. Con la puesta en marcha de nuevas áreas y sistemas, se espera que la calidad continúe mejorando.

Nivel de cumplimiento Oficina libre acceso a la información (OAI)

El hospital mantiene un alto nivel de cumplimiento en materia de transparencia y gestión de la información pública, conforme a los lineamientos de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Durante el período evaluado, se observó una mejora sostenida en la actualización de documentos institucionales, indicadores de desempeño y datos de gestión, alcanzando un promedio de cumplimiento superior al 90% en los componentes obligatorios del portal de transparencia.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SQRS) se encuentran activo y funcional, ofreciendo múltiples canales de recepción, tanto presencial como digital.

Durante el período analizado, se recibieron diversas solicitudes ciudadanas, de las cuales más del 95% fueron atendidas y respondidas dentro del plazo establecido, evidenciando una respuesta oportuna y una gestión eficiente. Las principales categorías de solicitudes estuvieron relacionadas con información sobre servicios médicos, procesos administrativos y requerimientos de transparencia.

Resultado mediciones del portal de transparencia

Las evaluaciones periódicas realizadas al portal de transparencia institucional reflejan un desempeño satisfactorio, con mejoras en la calidad, accesibilidad y actualización de la información publicada.

El hospital ha mantenido la publicación de todos los apartados obligatorios incluyendo ejecución presupuestaria, nómina, compras y contrataciones, plan estratégico y rendición de cuentas, lo que ha fortalecido la confianza ciudadana y el cumplimiento normativo.

Nivel de Satisfacción con el Servicio de la OAI

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los usuarios, el nivel de satisfacción con el servicio de la Oficina de Acceso a la Información se mantiene en rangos altos, con un promedio general de satisfacción del 90%.

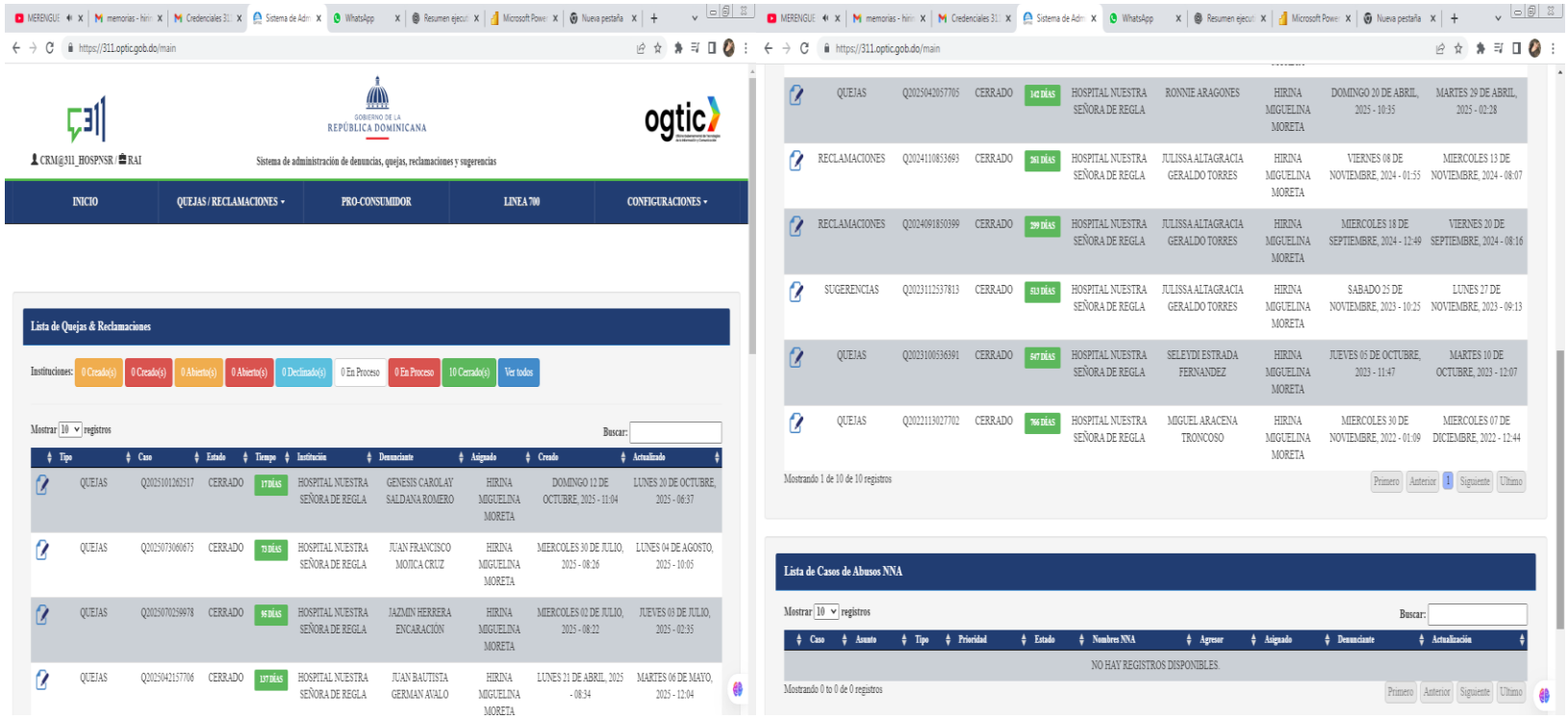
Los usuarios valoran positivamente la atención personalizada, la amabilidad del personal y la rapidez en la entrega de informaciones,

aunque se identificaron oportunidades de mejora en la divulgación de los canales digitales de acceso.

ANEXOS

Anual Enero– Diciembre 2025

SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA 311



ENCUENTA SATISFACION DE USUARIOS HPNSR

