

Servicio Regional de Salud El Valle Memoria Anual 2019

Planificación y Desarrollo Institucional


Dr. Bolívar Matos
DIRECTOR REGIONAL



Contenido

I. Resumen Ejecutivo:	2
II. Información Institucional	5
a) Datos generales:	5
b) Base Legal	6
c) Funcionarios:.....	6
III. Resultados de la gestión del año	7
a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía.....	7
b) Indicadores de Gestión	15
IV. Gestión Interna.....	22
Desempeño Financiero.....	22
Contrataciones y Adquisiciones.....	23
V. Reconocimientos	24
Durante el año 2019, el Servicio Regional fue reconocido por:	24
VII. Anexos.....	26

I. Resumen Ejecutivo:

Para garantizar lo estipulado en el artículo 5 de la Ley 123-15 que Crea El Servicio Nacional de Salud, El Servicio Regional de Salud El Valle, está compuesto por los Centros de salud pública de las provincias Azua, San Juan y Elías Piña, beneficiando un total de 508,154 población que demandan de los servicios públicos de salud, garantizando una cartera de servicios por niveles de atención, con controles y seguimientos de los programas de salud que van dirigida a la población más vulnerables de la región, como los niños, mujeres, adultos mayores, población especial, entre otras.

El Servicio Regional de Salud, ha dirigido las acciones del plan operativo anual del 2019, alineado a los ejes estratégicos de Desarrollo de la red asistencial del Servicio Nacional de Salud en coherencia con las políticas de Estado en materia de salud y el Modelo de Atención; a la Mejora de la provisión de los programas y acciones de salud colectiva, con enfoque en prevención y control de enfermedades evitables y al Desarrollo de un modelo de gestión de calidad institucional.

Los objetivos estratégicos de salud, fueron enfocados en acciones para implementar el modelo de atención, direccionando los recursos para fortalecer y garantizar la provisión de servicios de los programas de salud en los diferentes niveles de atención, logrando:

- ✓ Hasta octubre 2019, la muerte materna disminuyó su tasa en un 93 muerte materna por 100 mil nacidos vivos con relación al año 2012 (representando un 47% de disminución), donde para este año, solo han ocurrido 4 muertes maternas y para el año 2012 ocurrieron 10 muertes maternas.
- ✓ Las consultas externas en el primer nivel de atención para este año 2019 aumentó un 8% con relación al año 2012, reflejado con la disminución de las emergencias en hospitales de referencia regional.
- ✓ Las atenciones ambulatorias en los centros de salud (consultas externas y emergencias), durante este año 2019 fueron realizadas con un 55% en los servicios de atención primaria y un 45% en los servicios especializados; donde

- las consultas externas, representó el 68% de las atenciones y los servicios diagnósticos un 90%.
- ✓ Los partos por cesárea, representaron un 35% del total de los partos, quedando un 12% por debajo de la media nacional y el promedio de estadía fue es de 2.3 días por egreso.
 - ✓ El seguimiento de los traslados de pacientes a hospitales de la Red de salud, con coordinación efectiva en un 98% de los traslados realizados.
 - ✓ Disponibilidad de sangres segura en los hospitales de la región, garantizando la demanda en un 95%.
 - ✓ La ampliación de la cartera de servicios diagnostico con equipos modernos para lograr resultados rápido y eficaz de la Tuberculosis; así como la realización de cultivo de secreción vaginal y Uro Cultivo a embarazadas.
 - ✓ Cobertura en más de un 80% de los servicios de salud en el primer nivel de atención a población en lugares de difícil acceso.
-
- ✓ Formulación de cartas compromisos al ciudadano en los Hospitales Dr. Alejandro Cabral, en San Juan; Hospital Taiwán en Azua y el Hospital Rosa Duarte en Elías Piña, donde los ciudadanos tienen el derecho de conocer y acceder a los servicios con calidad en dichos centros especializados.
 - ✓ Se implementó en el Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, el sistema de cita médica desde la comodidad de su hogar a través de su teléfono móvil marcando al *753 o a través del 809-200-0025 sin cargos, logrando un total de atención por este medio de **33,166 citas médicas**.
 - ✓ Se obtuvo un nivel de satisfacción de los servicios de un 86%, como resultados de las encuestas de Satisfacción de Usuarios en los Hospitales Regionales Dr. Alejandro Cabral y Taiwán 19 de marzo y en el Hospital Provincial Rosa Duarte.
 - ✓ Los usuarios pudieron realizar sus solicitudes de quejas, sugerencias y reclamaciones a través de los buzones instalados en los Centros de atención de salud, gestionándose más de 30 solicitudes; también la regional cuenta con el sub-portal de transparencia, con un Sistema de Atención Ciudadana de la

- línea 3-1-1, herramienta provista por el gobierno, respondiendo al 100% en el plazo que establece la ley 200-04.
- ✓ Fueron instaladas las cartillas de derechos y deberes de los usuarios de salud en los 130 Centros de Primer Nivel de Atención, en los 3 Centros Clínicos y de Diagnostico de Atención Primaria y en los 13 Hospitales de la región.
 - ✓ A noviembre del año 2019 contamos con 300 colaboradores contratados por venta de servicio y 878 colaboradores fijos por el SNS de los cuales se capacitaron 255 con instituciones formadoras para adecuar el perfil a las nuevas tendencias de salud y como practica innovadora 114 servidores recibieron formación mediante la plataforma virtual del campo de salud pública /OPS, así como la capacitación en ESTADISTICAS Y PLANIFICACION ESTRATEGICA, en colaboración con el INFOTEP.
 - ✓ Durante el año 2019 la regional, tuvo ingresos por un total de RD\$284,435,339.07 de los cuales fueron ejecutados aproximadamente RD\$330.8 Millones del presupuesto, para una ejecución de un 117%. Ejecutándose 17% más con fondos que quedaron del periodo anterior.

Los Planes y Proyectos que se estarán ejecutando en los próximos meses serán:

- ✖ Completar las brechas de recursos humanos en los centros de salud y el despliegue de la nueva estructura organizativa regional y de Hospitales.
- ✖ Ejecutar el Proyecto Modelo Integral de Salud Comunitaria, en 14 Centros de Atención Primaria como piloto en la Regional de Salud El Valle.
- ✖ Expandir las buenas prácticas de calidad institucional del Modelo de Pro-Hospitales de los demás centros especializados de la región e implementar la Metodología de Observación de los Servicios Materno y Neonatal en los todos los hospitales de la región.
- ✖ Aplicar encuesta de satisfacción en los Hospitales municipales de El Cercado y Dr. Federico Armando Aybar.
- ✖ Realizar proceso de compras a través del portal transaccional
- ✖ Implementar las NOBACI en todos los establecimientos del SRS el Valle

II. Información Institucional

a) Datos generales:

Socio-Económicos: La Regional de Salud El Valle, forma parte de la Sub-Región El Valle, está situada al sur de la isla de Santo Domingo, ofrece servicios de salud a las provincias de San Juan, Azua y Elías Piña, siendo su principal fuente de ingresos la agropecuaria, reconocida como la mayor productora de granos (Arroz, Habichuela, Maíz, Guandules, entre otros).

Demográficos: La Regional de Salud El Valle, constituye un 5% de la población del país, con una superficie territorial de 7,437.89 Km² y una población estimada para el año 2019, según la ONE es de 508,154 (San Juan 222,991, Azua 221,726 y Elías Piña 63,437) habitantes y una densidad poblacional de 64.07 habitantes/Km².

Estructural: Actualmente, la regional cuenta con 13 centros especializados (2 hospitales regionales y 1 hospital provincial y 10 hospitales municipales); 3 centros diagnósticos de atención primaria, 130 Centros de Primer nivel y 142 Unidades de atención Primaria.

Misión: Satisfacer las necesidades de salud de la población de influencia del servicio regional El Valle, en los diferentes niveles de atención, mediante servicio integral de salud con calidad.	Visión Ser una prestadora de servicios integrales de salud, con altos estándares de calidad, autónoma, comprometida con el logro de los objetivos del Milenio, la mayor cobertura de la población, la más completa entrega del catálogo de servicio, con tecnología adecuada y talento humano competitivo.
Honestidad, Equidad, Responsabilidad, Humanización, Compromiso	

b) Base Legal

La Ley No. 42-01, Ley General de Salud.

La Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley No 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS).

Ley No. 395-14 que establece la Carrera Sanitaria.

Ley No. 146 sobre pasantía de médicos recién graduados.

Ley No. 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

c) Funcionarios:

Dr. Bolívar de Jesús Matos Pérez, Director Regional.

Ing. Mary Jacqueline Corcino Galv, Encargada de Planificación y Desarrollo.

Dr. Luis Gabriel Jiménez Terrero, Encargado de Centros de Salud.

Licda. Merian Natacha D’ Oleo Ramírez, Encargada de Recurso Humano.

Licda. Estervina Calderón Figuereo, Encargada Administrativa.

Licda. Rossy Odalis Ramón de la Rosa, Encargada Financiera.

Dra. Darlenis Diaz Matos, Supervisora de rea Azua.

Dra. Irene Mora Adames, Supervisora de rea San Juan.

Dr. Francisco Osvaldo Pérez Castillo, Supervisor de rea Elías Piña.

Dr. Marcial Odalis Mejía, Director Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral

Dra. Berta Dolores Caraballo Mercedes, Directora Hospital Municipal Bohechio.

Dr. Víctor Perdomo Sánchez, Director Hospital Municipal El Cercado.

Dra. Yosaida Encarnación, Directora Hospital Municipal Vallejuelo.

Dr. Luis Bautista, Director Hospital Municipal Juan de Herrera.

Dra. Doritza Rosso, Directora Hospital Regional Taiwán.

Dr. Edwin Familia, Director Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen.

Dr. Jonny Amarante, Director Hospital Municipal Peralta.

Dra. Annabel Familia, Directora Hospital Municipal Guayabal.

Dra. Dahiana Volquez Ramírez, Directora Hospital Provincial Rosa Duarte.

Dra. Sunilda Villafaña Rodríguez, Directora Hospital Municipal Bnica.

Dra. José Miguel Bocio, Director Hospital Municipal Hondo Valle.

III. Resultados de la gestión del año

a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía: Asociadas a los logros alcanzados en los Planes Operativos Anuales).

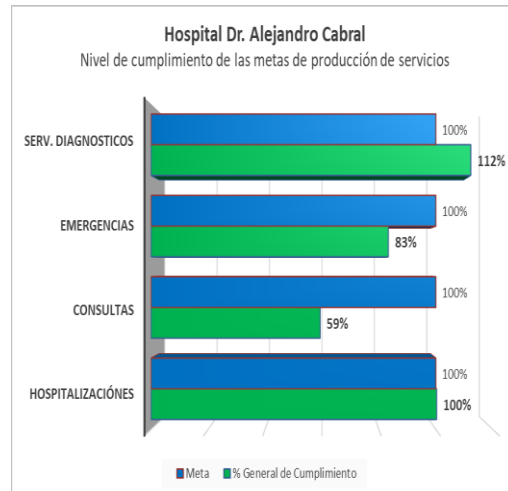
El servicio Regional de Salud, ha logrado en más de un 90% el cumplimiento de las metas programadas en base a producción por histórico de acuerdo a la planificación del Servicio Nacional de Salud en los niveles de atención primaria y a nivel Especializados.

Primer Nivel de Atención:

Hasta septiembre 2019, la regional ha logrado un cumplimiento de 66% de las metas del año en el primer nivel de atención con una tendencia de finalizar el año en un 91%, fueron evidenciados el mayor nivel de cumplimiento fueron en los servicios diagnósticos con un 90%, luego en consultas de atención en un 75% y consultas preventivas con 65%. Dentro de las consultas de atención se encuentran: atención al niño enfermo, atención a la mujer (ginecología, embarazadas y puerperio patológico) y atención al adulto enfermo. En las consultas preventivas se encuentran; atención al niño sano, puerperio, atención al adulto sano, seguimiento a crónicos, detección de cáncer (Ca de próstata, CA de cérvix, Ca de mama) entre otras.

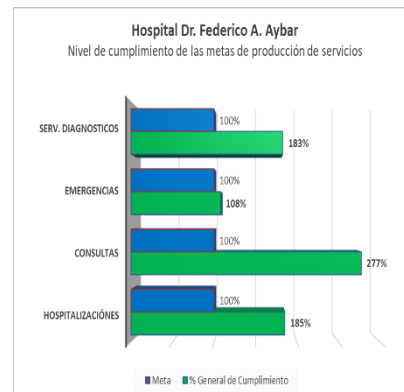
Nivel Especializados:

El Hospital Regional **Dr. Alejandro Cabral** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019, tiene un cumplimiento general de 89%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en los servicios diagnósticos



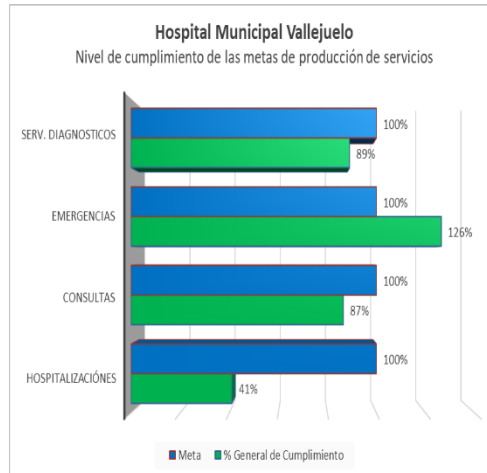
(laboratorio e imágenes) con un 112%, seguido de hospitalización 100%. Las áreas de menor cumplimiento de las metas son emergencias y consultas con 83% y 59% respectivamente.

El Hospital Municipal **Dr. Federico A. Aybar** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 188%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de consultas 277%, seguida de hospitalización con un 185%.

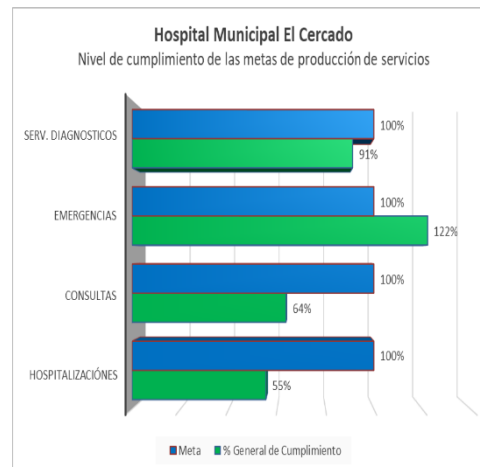


Las demás áreas ya han superado el 100% de las metas establecidas, servicios diagnósticos 183% y emergencias 108%.

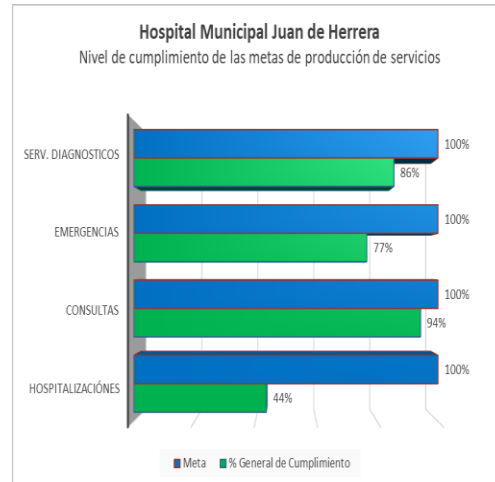
El Hospital Municipal **Vallejuelo** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 86%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de emergencias 126%, seguida de servicios diagnósticos con un 89%. Las áreas de menor cumplimiento con relación a las metas son consulta y hospitalización con 87% y 41% respectivamente.



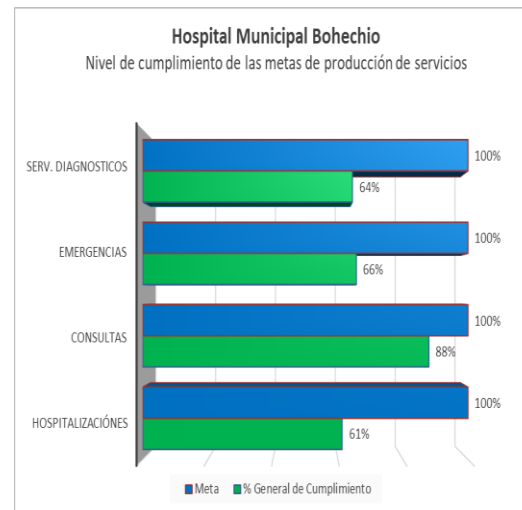
El Hospital Municipal **El Cercado** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 83%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de emergencias 122%, seguida de servicios diagnósticos con un 91%. Las áreas de menor cumplimiento con relación a las metas son consulta y hospitalización con 64% y 55% respectivamente.



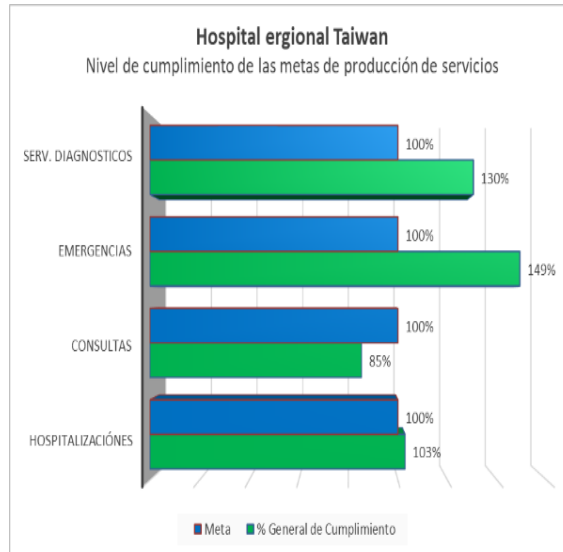
El Hospital Municipal **Juan de Herrera** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 75%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de consultas 94%, seguida de servicios diagnósticos con un 86%. Las áreas de menor cumplimiento con relación a las metas son emergencia y hospitalización con 77% y 44% respectivamente.



El Hospital Municipal **Bohechio** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 70%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de consultas 88%, seguida de emergencias 66%. Las áreas de menor cumplimiento con relación a las metas son servicios diagnósticos y hospitalización con 64% y 61% respectivamente.

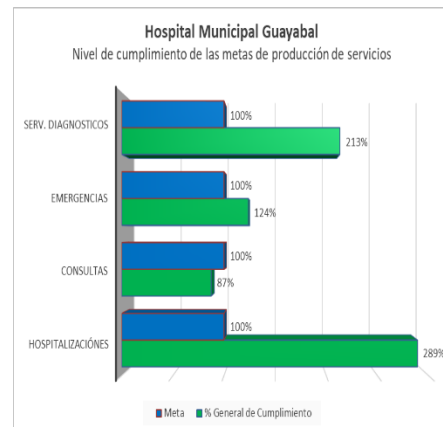


El Hospital Regional **Taiwán** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 117%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de emergencias 149%, seguida de servicios diagnósticos 130%.

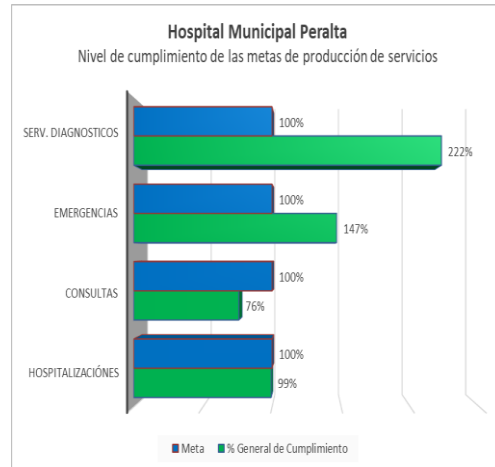


Solo el área de consultas (85%) no ha llegado al 100% de las metas, hospitalización ha alcanzado el 103%.

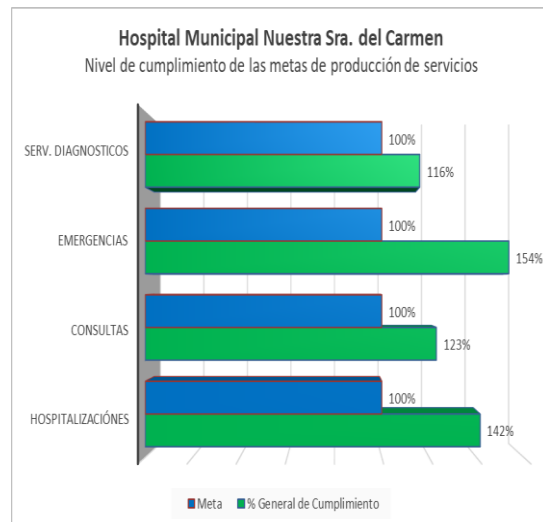
El Hospital Municipal **Guayabal** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 183%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio, en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de hospitalización 308%, seguida de servicios diagnósticos 213%. El área de emergencia ha alcanzado un 124% y consultas 87%.



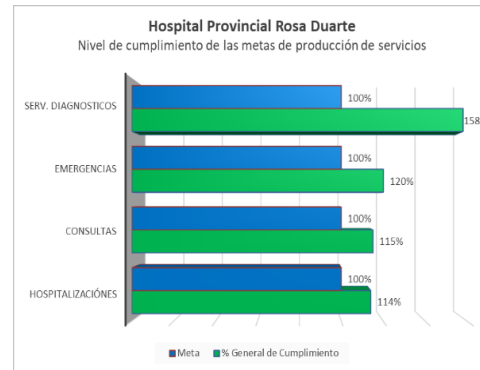
El Hospital Municipal **Peralta** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 136%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de servicios diagnósticos 222%, seguida de emergencias 147%. Las áreas de menor cumplimiento con relación a las metas son hospitalización y consultas con 99% y 61% respectivamente.



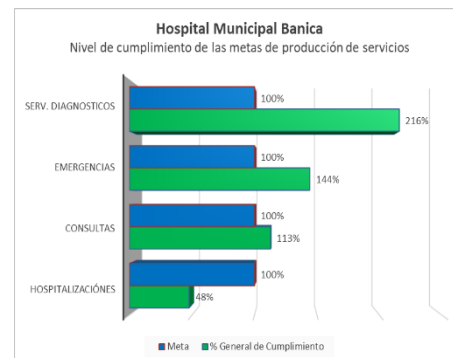
El Hospital Municipal **Nuestra Sra. Del Carmen** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 133%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de emergencias con 222%, seguida de hospitalización 141%. Las áreas de consultas y servicios diagnósticos sobrepasaron las metas planteadas con un 123% y 116% respectivamente.



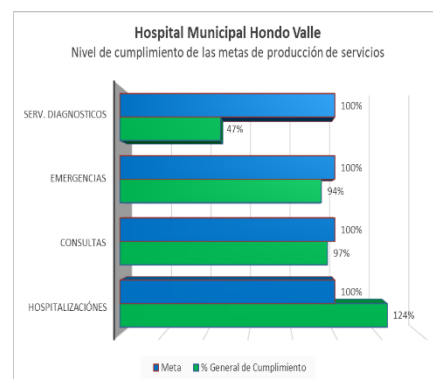
Hospital Provincial **Rosa Duarte** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 127%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de servicios diagnósticos con 158%, seguida de emergencias 120%. Las áreas de consultas y hospitalización sobrepasaron las metas planteadas con un 115% y 114% respectivamente.



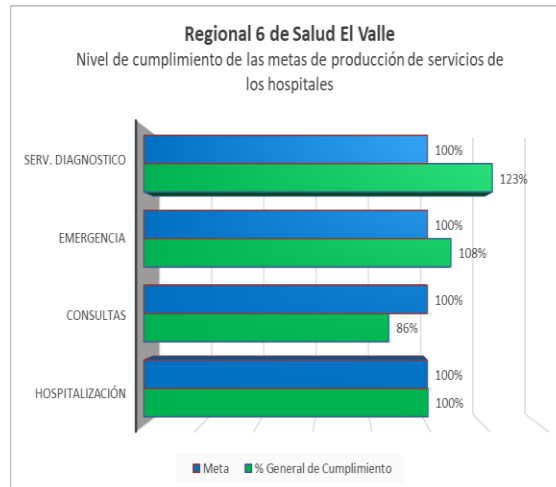
El Hospital Municipal **Banica** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 130%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de servicios diagnósticos con 216%, seguida de emergencias 144%. El área de consulta sobrepaso ya el 100% de las metas 113% y el área de hospitalizaron solo lleva el 48% de la meta propuesta.



El Hospital Municipal **Hondo Valle** al periodo Enero – septiembre 2019 que comprende tres trimestres del POA 2019 tiene un cumplimiento general de 90%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de hospitalización con 124%, seguida de consultas 97%. Las áreas de menor cumplimiento con relación a las metas son emergencias y servicios diagnósticos con 94% y 47% respectivamente.



A **nivel general**, como región al periodo Enero – septiembre 2019 se ha logrado un cumplimiento general de 104%, el cual se encuentra detallado en el grafico por área de servicio en donde se puede observar que el mayor cumplimiento con relación a las metas está en el área de servicios diagnósticos con 123%, seguida de emergencias 108%.



Hospitalización alcanzo ya el 100% de las metas propuesta y consultas tiene un 86% de cumplimiento hasta el periodo en cuestión.

Prioridades Estratégicas del Servicio Nacional de Salud

Dentro de los compromisos de gestión institucional y Gestión clínica, la regional planifico en el Plan Operativo 2019, 10 prioridades Estratégicas del SNS, 39 Productos esperados y 21 resultados esperando del POA, logrando cumplir a nivel regional un 96% de las prioridades estratégicas planificadas; respondiendo al desarrollo del modelo de atención de salud priorizando:

- ✓ **Disminución de la Mortalidad Materna e Infantil**, con un nivel de cumplimiento de 97%
- ✓ **Desarrollo y Gestión de la Red de Servicios**, con un nivel de cumplimiento de 94%
- ✓ **Calidad de la Atención Clínica**; con un nivel de cumplimiento de 95%
- ✓ **Gestión y Control de la Planificación Institucional**; con un nivel de cumplimiento de 99%
- ✓ **Cultura de Servicios y Gestión de Usuarios**; con un nivel de cumplimiento de 97%
- ✓ **Gestionar y fortalecer el Talento Humano**; con un nivel de cumplimiento de 95%
- ✓ **Gestión Integral de Información**; con un nivel de cumplimiento de 100%

- ✓ **Transparencia Institucional;** con un nivel de cumplimiento de 86%
- ✓ **Promoción y Cultura de Innovación;** con un nivel de cumplimiento de 97%
- ✓ **Automatización Tecnológica;** con un nivel de cumplimiento de 98%

b) Indicadores de Gestión: Las realizaciones que impactaron a los ciudadanos/empresas/ instituciones gubernamentales, etc.

La regional de salud El Valle, cuenta con una cartera de servicios para los centros de atención primaria, Centros Diagnósticos de primer nivel de salud y centros especializados donde son beneficiados un total estimado de 508,154 usuarios dominicanos y durante el periodo enero-dic 2019, fueron beneficiadas 1,356 embarazadas extranjeras en los hospitales de la región más otra población extranjera que son atendidas por en todos los centros de salud de la región.

Actualmente contamos con 390,904 Usuarios adscritos en las Unidades de Atención Primaria con acceso pleno a medicamentos del plan básico y la cobertura de la cartera de servicios del primer nivel; representando un 77% de la población regional y el 23% restante recibe las atenciones de salud en los 13 centros especializados de la región.

Del total de 223,276 población subsidiadas por el Senasa, la regional tiene adscritas 192,315 representando un 86% de usuarios subsidiados con controles de los programas de salud desde un primer nivel de atención; el 14% restante recibe las atenciones gratis en los centros especializados de la región.

Hasta octubre 2019, se han incorporados al programa Senasa cuida de ti, un total de 8,217 adultos mayores de 65 años, logrando un 59% de las metas del año; mujeres que se han realizado sus Papanicolaou un total de 1,340 usuarias, logrando un 47% a la fecha.

De los indicadores de mayor impacto donde la población subsidiada adscrita al primer nivel se logró:

- ✓ 95% de seguimiento a población sana con factores de riesgo
- ✓ 100% de seguimiento a Hipertensos y Diabetes
- ✓ 65% de nuevos Hipertensos y Diabéticos al programa de crónicos hasta octubre 2019.

De las 11,398 familias adscritas en las unidades de atención primaria en las provincias Azua, San Juan y Elías Piña, pertenecen a los programas de salud, de acuerdo al grupo de edad como son:

Niños en crecimiento y desarrollo, un total de 3,305 niños

Programa de adolescentes, un total de 7,478 adolescentes

Programa Salud Sexual reproductiva, un total de 6,510 mujeres

Programas de Embarazada, un total de 187 embarazadas

Programa de Enfermedades Crónicas no transmisible, un total de 42,779 crónicos

Otros indicadores de Gestión de desempeño del sector salud, la regional de salud ha logrado resultados satisfactorios como:

- Un 96% de cobertura de los centros de salud pública con notificación semanal oportuna hasta la semana 43 del 2019, quedando la provincia de Elías Piña con un 100%; San Juan con 97 y Azua con 9%.
- Un logro de 93% de notificación semanal oportuna del EPI
- Un 93% de cobertura de registros oportuno de nacimiento.

Para el desarrollo de las actividades de promoción y prevención de la salud, de la población adscritas en el primer nivel, la regional de salud ha identificados 75 centros escolares, 334 Centros de trabajos, 79 instituciones públicas, 69 organizaciones comunitarias; los cuales han servido de aliados para la implementación de los programas de salud.

La regional realizó acuerdo con la Organización Good Neighbors para aunar esfuerzos para mejorar el desarrollo del Programa Salud Sexual y Reproductiva, priorizando 5 UNAP del Área de San Juan (4 UNAP de Villa Liberación y la UNAP de Corbano Sur).

Como **Buenas prácticas**, la regional ha implementado acciones que apoyan al desarrollo sostenible en el ámbito de la salud con ampliada cobertura de la cartera de servicios en:

Primer nivel

- ✖ Iniciativa de extensión de cobertura de salud a población de difícil acceso, con unidades móviles.
- ✖ Realización de cultivo de secreción vaginal y Uro Cultivo a embarazadas.
- ✖ Iniciativa de consulta de control prenatal por médicos Gineco-Obstetras en las UNAP de la provincia San Juan.
- ✖ Implementado el sistema de citas programadas entre niveles de atención UNAP-CEAS / UNAP-Centro Diagnóstico.
- ✖ Registro y control de seguimiento a las puérperas.
- ✖ Registro y control de los niños en crecimiento y desarrollo.
- ✖ Creación de los Círculos de Lactancia Materna.
- ✖ Reposición dentaria en adultos mayores.
- ✖ Implementación del algoritmo de cedulação a embarazada sin documentación.
- ✖ Captación y seguimiento a pacientes de salud mental con suministro de los medicamentos.

Nivel Especializados

- ✖ Iniciativa en 5 hospitales en la comunidad para disminuir la lista de espera, ofrecer atención a encamados, embarazadas, personas con discapacidad severa, adultos mayores y otra población vulnerable. (Hospitales Municipales: El Cercado, Dr. Federico A. Aybar, Las Matas de Farfán, Peralta, Nuestra Señora del Carmen, Padre Las Casas y Hondo Valle).
- ✖ Implementación de la Estrategia de observación de la práctica clínica de los servicios materno y neonatal, en tres hospitales priorizados: Taiwán, Dr. Alejandro Cabral y Rosa Duarte.
- ✖ Carta compromiso al Ciudadano en los hospitales priorizados: Taiwán, Dr. Alejandro Cabral y Rosa Duarte.
- ✖ Implementación de la Metodología de Cálculo de Costos Hospitalario, en los 4 hospitales priorizados: Taiwán, Dr. Alejandro Cabral, Rosa Duarte y Dr. Federico A. Aybar
- ✖ Se implementó en el Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, el sistema de cita médica vía teléfono móvil marcando al *753 o a través del 809-200-0025 sin cargos.
- ✖ Seguimiento a casos de Morbilidad materna extrema.

Perspectiva Operativa

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) tiene la función de recibir y tramitar las solicitudes de información pública y entregarla al solicitante completada, veraz, adecuada y oportunamente. Para ello la Ley No. 200-04 establece en su artículo 8 que las solicitudes deberán ser respondidas dentro de los 15 días hábiles, prorrogables hasta 10 días adicionales. En el mes de febrero el SRS El Valle recibió las credenciales para administrar el sub-portal de transparencia, fecha en que también quedó registrado al Sistema de Atención Ciudadana de la línea 3-1-1, herramienta provista por el gobierno, para ser utilizada por los ciudadanos, donde pueden reportar denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

en cualquier momento que decidan hacerlo. En dicha línea se han registrado cinco (5) quejas las cuales han sido verificadas y fiscalizadas en su totalidad, respondiendo cada una en el plazo que establece la ley 200-04.

En cumplimiento a la Resolución 1/13 Sobre Políticas de Estandarización de Portales de Transparencia, la Oficina de Libre Acceso a la Información ha ido en consonancia con las disposiciones de estandarización del portal de transparencia del SNS, garantizando al ciudadano tener en línea las informaciones competentes de manera actualizada e inmediata, por lo que se han impartido varias charlas y entrenamiento al personal de las oficinas del SRS El Valle, a los RAIS, directores, administradores, financieros y encargados de compras de los hospitales, sobre Sensibilización de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y charla de la Ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio entre otras.

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

Hasta el mes de octubre de 2019 la oficina regional del SRSEV realizó compras por 3 distintos tipos de procedimientos: 1) comparación de precios (representando un 41%); 2) compra menor (representando un 38%) y 3) compra por debajo del umbral (representando un 21%) del total de RD\$43,832,158.55

Resumen de compras y contrataciones realizadas en el período

MODALIDAD COMPRA	MONTO
Compra por Debajo del Umbral Mínimo	RD\$ 17,948,084.56
Compra Menor	RD\$ 16,590,352.54
Comparación de Precios	RD\$ 9,293,721.45
TOTAL	RD\$ 43,832,158.55

Fuente: División financiera SRS El Valle

Auditorías y Declaraciones Juradas

La regional ha sido evaluada por la OAI del SNS, bajo el criterio de la cantidad y calidad de documentos colgados al portal, donde obtuvimos una calificación de un 90%. Sobre las declaraciones juradas, a la fecha tenemos dieciséis (16) declaraciones presentadas ante la cámara de cuentas, las cuales están el 100% publicadas en el portal de transparencia del SRS El Valle.

Perspectiva de los Usuarios

Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1 y Gestión de Usuarios

Ante la creciente demanda de Servicios de Salud y con el objetivo principal de ofertar a la población servicios con calidad, calidez y manera oportuna, en el año 2019, gracias a los esfuerzos realizados por el Servicio Nacional de Salud para mejorar el acceso a los servicios de salud que ofrecemos a través de los centros que componen nuestra red de servicios, la Unidad de Atención al usuario del Servicio Regional de Salud El Valle ha ejecutado las siguientes acciones:

A principios del año, uno de nuestros Hospitales Regionales, Dr. Alejandro Cabral, fue seleccionado para implementar el Proyecto de Gestión Citas vía telefónica en conjunto a otros dos hospitales más del país, este revolucionario servicio permite al usuario agendar su cita para consulta médica en todas las especialidades que se ofrecen en el Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral, donde los usuario puede realizar su cita médica desde la comodidad de su hogar a través de su teléfono móvil marcando al *753 o a través del 809-200-0025 sin cargos, indicar su número de cédula, especialidad en la que requiere el servicio y solicitar la cita al representante para el día y hora más conveniente. Desde su implementación en este Centro de Salud han sido agendadas un total de 33,166 citas médicas.

Se implementaron los procesos de medición y seguimiento de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud con miras a utilizar esta información para la elaboración de acciones alcanzables a corto plazo para apoyar al logro de los objetivos institucionales y lograr fortalecer la comunicación entre el usuario y el centro de salud al que este se dirige a recibir los servicios que brindamos a través de nuestra red de servicios, estos procesos fueron:

- **Encuesta General de Satisfacción de Usuarios**, fue realizada durante el periodo Julio-Septiembre del 2019, con un total de 4,656 cuestionarios respondidos en línea por la Plataforma digital de Atención al Usuario, convirtiéndose en un novedoso método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID); las encuestas fueron realizadas en tres centros de salud de nuestra red, los Hospitales Regionales Dr. Alejandro Cabral y Taiwán 19 de Marzo y en el Hospital Provincial Rosa Duarte, por el personal de Atención al Usuario de estos centros y monitoreadas por la Unidad Regional de Atención al Usuario.

En el corte correspondiente a este periodo el nivel general de satisfacción del SRS El Valle en los servicios especializados fue de un 86%.

- Instalación buzones de quejas, sugerencias y reclamaciones e implementación del Procedimiento para el manejo de las mismas en los 8 Hospitales de la red regional El Valle, en 3 Centros Clínicos y de Diagnósticos ubicados en la provincia de Azua, San Juan de la Maguana y Las Matas de Farfán, 10 buzones en Centros de Primer Nivel. Desde Julio 2019 han sido gestionadas un total de 32 solicitudes de nuestros usuarios.

- Elaboración y promoción de las cartillas de derechos y deberes de los usuarios de salud en los 130 centros de Primer Nivel de Atención y en los Centros Clínicos y de Diagnóstico de nuestra Red de Atención, instruyendo al personal de atención al usuario de los Centros de salud, dar charlas de promoción de los derechos y deberes de los usuarios de los Servicios de Salud Público.

IV. Gestión Interna

Durante el año 2019, el Servicio Regional, aplicó un Diagnóstico del Sistema de Control Interno, utilizando la metodología NOBACI, de las cuales se obtuvo como resultados, un nivel de desarrollo implementado en el componente II “Control Interno Valoración y Administración de Riesgos”; en el componente V “Monitoreo y Evaluación”, con un nivel satisfactorio; mientras que los componentes: I “Ambiente de Control”; III “Actividades de Control” y IV “Información y Comunicación”, con un nivel de desarrollo mediano. Logrando a nivel regional una calificación de nivel de desarrollo mediano de un 70%.

MATRIZ DE RESUMEN (SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL)

AUTO-EVALUACIÓN		
Componentes del Control Interno	Calificación	Nivel de Desarrollo
I Ambiente de Control	56.2%	Mediano
II Valoración y Administración de Riesgos	100.0%	Implementado
III Actividades de Control	48.1%	Mediano
IV Información y Comunicación	51.2%	Mediano
V Monitoreo y Evaluación	93.8%	Satisfactorio
Calificación Integral del SCII	69.8%	Mediano

Desempeño Financiero

➤ Ingresos y Egresos: metas de producción a lograr

El Servicio Regional de Salud el Valle, durante el año 2019 tuvo ingresos por un total de RD\$284,435,339.07. El 67.46% de estos ingresos fue por Venta de Servicios, el 29.34% por Fondo Operativo, el 3.07% Mantenimiento de Clínica y el 0.13% Ayuda y Donaciones.

➤ **Ejecución Presupuestaria del Período**

Durante el periodo fueron ejecutados aproximadamente RD\$330.8 Millones del presupuesto, para una ejecución de un 117%. Ejecutándose 17% más con fondos que quedaron del periodo anterior.

De los Ingresos del 2019, el 43% se destinó a gastos administrativos, el 23% fueron invertidos en Atención Directa a pacientes y el 18% se destinó a Mantenimiento y reparación de equipos e infraestructura y el 16% a otros gastos.

➤ **Pasivos**

Durante el periodo 2019 los hospitales Rosa Duarte, Hospital Regional Taiwán, Hospital Municipal Juan Herrera y Hospital de Vallejuelo disminuyeron los niveles de deuda desde un 14% hasta un 50% en relación al año anterior.

De manera periódica se realizan auditoria interna a los expedientes financieros de la Región, con el fin de mantener el control de financiero de la red. Trimestralmente se auditan los procesos de facturación de los establecimientos para eficientica el desempeño financiero de la red.

Contrataciones y Adquisiciones

A noviembre del año 2019 contamos con 300 colaboradores contratados por venta de servicio, y 878 colaboradores fijos por el SNS de los cuales se capacitaron 255 con instituciones formadoras para adecuar el perfil a las nuevas tendencias de salud. Estos servidores integran la estructura de la oficina Regional y sus dependencias del Primer Nivel de atención.

Cabe destacar como practica innovadora la participación de 114 servidores que recibieron formación mediante la plataforma virtual del campo de salud pública /OPS; así como la capacitación en ESTADISTICAS Y PLANIFICACION

ESTRATEGICA, en colaboración con el INFOTEP; otras capacitaciones en coordinación por el personal de Archivo de la Nación Regional quienes impartieron 1) Introducción al Archivo General y de Gestión y 2) Introducción al Archivista, logrando capacitar al 100% del personal de Archivo y estadística.

V. Reconocimientos

Durante el año 2019, el Servicio Regional fue reconocido por:

Proyecto **ASSIST de USAID**, “Aplicando ciencia para fortalecer y mejorar los sistemas de salud”, por el apoyo a la implementación de las intervenciones de mejoramiento de la calidad de la atención materno infantil, asociado al virus ZIKA, durante el periodo 2016-2019.



la

La coordinación Técnica del Gabinete de Políticas Sociales (**GCPS**), entrega medalla al Servicio Regional por el alto desempeño en la Implementación de la Metodología de Cálculo de Costos en los Centros Hospitalarios de la Red Pública.



VI. Proyecciones al Próximo Año

➤ **Proyecciones Planificación y Desarrollo Institucional:**

- Implementar el proyecto SRSEV-PRO-001 Modelo de Referencia Municipal de la Red de Servicios de Salud, Hospital Dr. Federico A. Aybar, Las Matas de Farfán, San Juan.
- Implementar el proyecto SRSEV-PRO-002 Modelo Integral de Salud Comunitaria, del Servicio Regional de Salud El Valle.
- Replicar las estrategias de los hospitales priorizados a los demás hospitales municipales de la región, en: Carta compromiso al ciudadano; Lista de verificación del Director, Implementación del plan de mejora del Modelo CAF
- Lograr el 85% del despliegue de la estructura de la Dirección Regional y el 80% de los hospitales priorizados.
- Alianzas con INFOTEP para la formación a Promotores y enfermeras sobre Atención Integral en Salud en atención Primaria y formar al personal de Farmacia de las UNAP y Hospitales.

➤ **Proyecciones Asistenciales:**

- Replicar la Implementación de la Estrategia de observación de la práctica clínica de los servicios materno y neonatal en los demás hospitales de la Región.
- Implementar la herramienta de cartera de servicios por niveles de atención en todos los hospitales de la región, en los 3 Centros Diagnósticos de primer nivel y Centros de Atención Primaria de Salud priorizados.
- Desarrollar las etapas de la ruta crítica de atención primaria en un 80% a nivel regional.

➤ **Proyecciones Financiera:**

- Aumentar la facturación por venta servicios en el Régimen contributivo y subsidiado
- Realizar proceso de compras a través del portal transaccional
- Disminuir las deudas y tiempos de pagos en los Hospitales
- Implementar las NOBACI en todos los establecimientos del SRS El Valle

VII. Anexos

Anexo 1: Resultados Plan Operativo Anual (POA 2019)

Anexo 2: Producción Primer Nivel de Atención

Anexo 3: Producción Nivel Especializados

Anexo 4: Crónicos Incorporados

Anexo 5: Cartera de Usuarios adscritos al primer nivel

Anexo 6: Indicadores Círculos Comunitarios

Anexo 7: Resultados de Programas y Proyectos que responden a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Anexo 8: Los Indicadores y Metas correspondientes al Segundo Eje Estratégico de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

Anexo 9: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030