



MEMORIA INSTITUCIONAL 2023

Hospital Padre Billini



TABLA DE CONTENIDOS



Memoria Institucional 2023

I. INTRODUCCION	4
II. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
III. INFORMACION INSTITUCIONAL.....	15
IV. RESULTADOS MISIONALES	
Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.....	18
V. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	
Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	29
Desempeño de los Recursos Humanos.....	35
Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	40
Desempeño de la Tecnología.....	40
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	41
Desempeño del Área de Comunicaciones.....	44
VI. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	
Nivel de satisfacción con el servicio.....	49
Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	50
Resultado sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	52
Resultado mediciones del Portal de Transparencia.....	53
VII ANEXOS.....	56

I. INTRODUCCION



Memoria Institucional 2023

El Hospital Docente Padre Billini es un centro de salud público de referencia nacional, con una larga trayectoria de servicio a la población dominicana. Se fundó en 1503 y es el hospital más antiguo de América.

El Hospital Padre Billini tiene una rica historia que se remonta a la época colonial. Fundado en 1503 por el fraile dominico Gaspar de Carvajal, ha sido testigo de importantes acontecimientos a lo largo de los siglos. A continuación, se presenta un breve resumen de su historia:

- **1503:** Fundación del hospital por Gaspar de Carvajal.
- **1540:** Reconstrucción del hospital por la Orden de los Dominicos.
- **1822:** El hospital pasa a ser propiedad del Estado dominicano.
- **1952:** Se inaugura el nuevo edificio del hospital.
- **2003:** El hospital es declarado patrimonio cultural de la nación.
- **2023:** El hospital continúa brindando atención médica de calidad a la población dominicana.

3. Misión, Visión y Valores:

Misión: Brindar atención médica integral de calidad, con calidez humana y enfoque en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la rehabilitación.

Visión: Ser un hospital líder en la prestación de servicios de salud, reconocido por su excelencia, eficiencia y compromiso con la comunidad.

Valores:

- Humanismo
- Solidaridad
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Compromiso
- Transparencia

La presente memoria institucional se estructura de la siguiente manera:

- **Introducción:** Presenta el hospital y su historia.
- **Resultados Misionales:** Describe los logros del hospital en el cumplimiento de su misión.
- **Gestión Hospitalaria:** Describe la gestión administrativa, financiera y de calidad del hospital.



- **Desafíos y Proyecciones:** Describe los desafíos que enfrenta el hospital y sus proyecciones para el futuro.
- **Conclusiones:** Resume los logros y desafíos del hospital.
- **Anexos:** Presenta información complementaria.

El Hospital Padre Billini agradece a todos los que han contribuido a su éxito: pacientes, familiares, personal médico y administrativo, autoridades gubernamentales y organizaciones de apoyo.

El Hospital Padre Billini invita a todos los ciudadanos a conocer sus servicios y a participar en las actividades que se organizan para promover la salud y el bienestar de la población.

El siguiente informe corresponde a la Memoria Institucional 2023, donde se muestra las acciones tomadas en la ejecución de los planes y prioridades realizadas según la solicitud del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) y el Servicio Nacional de Salud (SNS), quienes son los órganos rectores. De manera responsable y transparente realizamos la gestión para cumplir con sus requerimientos, durante todo este año.

A través de este informe presentamos los avances y logros presentados en esta gestión y la ejecución de los procesos en las diferentes áreas.

El propósito de este informe es mostrar los avances y logros en las áreas transversales y misionales de este centro hospitalario impulsadas por nuestro director Dr. Sergio Antonio Roquez Cruz.

Hemos recopilado la información en cada área funcional, la cual presentamos, en resumen.

Presentamos de forma estructurada en este informe lo siguiente:

- I. Resumen Ejecutivo. Donde presentamos los resultados más importantes del informe. Aquí se muestran los principales elementos del desempeño que ha tenido el hospital.
- II. Información de los logros en cuanto a resultados misionales, áreas transversales y de apoyo, sin dejar atrás el servicio al ciudadano y transparencia institucional.

II. RESUMEN EJECUTIVO



Memoria Institucional 2023

El Hospital Padre Billini desarrolla sus actividades y procesos apegado a la Ley de Salud 42-01 y siguiendo las indicaciones de nuestro Plan Operativo Anual y Plan estratégico Institucional, para cumplir con las Metas Presidenciales en el Sector Salud y el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END).

El objetivo como institución hospitalaria, es aportar al gobierno central, según el requerimiento de los órganos rectores correspondientes.

Este año el Hospital Padre Billini ha obtenido un promedio de 98.9% en el Portal de Transparencia Institucional y en el mes de agosto un 99.78%. En el Portal de Compras y Contrataciones el porcentaje en el primer trimestre es de 92.18, la puntuación de este al 20 de junio es de 80.28.

Al 31 de octubre 2023 acudieron por primera vez 18,335 usuarios y subsecuentes 23,700. O sea, un total de 42,035 usuarios pacientes recibieron diferentes servicios en este centro hospitalario. Al 31 de octubre 2022 usuarios por primera vez asistieron 7,925 y subsecuentes 15,334. Un total de 23,259 pacientes recibieron servicios.

En este aspecto, podemos verificar que en 2023 ha habido un incremento en los servicios de 81% más que en 2022.

En la Unidad de Hemodiálisis Dr. Erick Báez la cantidad de usuarios pacientes es de 210 al mes de diciembre 2023.

La ejecución del POA se ha realizado cada trimestre de este año 2023 y las evidencias han sido enviadas mensual y trimestralmente al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), como es el requerimiento.

Este año se conformó el Comité de Emergencias y Desastres y el Comité de Medicina Transfusional, también se han modificado otros comités, como el de Compras del Hospital Padre Billini.

Durante este año se han realizado varias capacitaciones, en las diferentes áreas, cumpliendo con el Plan de Capacitación 2023.

Capacitaciones:

Inducción de personal; Impartido por el Hospital Docente Padre Billini, con una participación de (25) colaboradores de diferentes departamentos como: mantenimiento, facturación, almacén, conserjería, seguridad, cocina, entre otros.

Manejo de Catéter de hemodiálisis; Impartido por el Hospital Padre Billini (exclusivo a personal asistencial), con una participación de (45) colaboradores de diferentes departamentos como: Enfermería, epidemiología, nefrología, medicina interna, entre otros.

Charla Ética en el Servicio Público; Impartido por la DIGEIG, a través de la plataforma Microsoft Teams, con una participación de (7) colaboradores de diferentes departamentos como: Contabilidad, planificación, recursos humanos y atención al usuario.

Charla sobre Dilemas y Valores; Impartida por la DIGEIG, a través de la plataforma Microsoft Teams, con la participación de (2) colaboradores de diferentes departamentos como: Auditoría médica y planificación.

Capacitación de manejo de los Gases Médicos; Impartido por el Hospital Docente Padre Billini (Área quirúrgica), con una participación de (19) colaboradores de mantenimiento y enfermería.

Diplomado de inducción a la Administración Pública para los miembros de las Comisiones y oficiales de integridad; Impartido por INAP, con una participación de (9) colaboradores de diferentes departamentos como: Enfermería, compras, farmacia y almacén de medicamentos, OAI, planificación, entre otros.

Uso y control de las Actas de Defunción; Impartido por el Hospital Docente Padre Billini, con una participación de (39) colaboradores de diferentes departamentos como: Médico forense, médicos internos y el departamento de cirugía general.

Desafío de la mujer hoy día; Impartido por el Hospital Docente Padre Billini, con una participación de (28) colaboradores de diferentes departamentos como: Compras, contabilidad, estadística, planificación, activo fijo, entre otros.

Inducción sobre el manejo del carro de paro; Impartido por el Área de enfermería, con una participación de (12) colaboradores de enfermería.

Entrenamiento del uso de máquina de planchado; Impartido por el Hospital Docente Padre Billini (Área de lavandería), con una participación de (8) colaboradores de lavandería.

Curso de Sistema Integrado de Gestión ISO 3100, 37001, 37201; Impartido por la DIGEIG, con una participación de (2) colaboradores OAI y planificación.

Diplomado de Gestión de Riesgos para las Comisiones y Oficiales de Integridad; Impartido por Infotep, con una participación de (9) colaboradores de enfermería, compras, del OAI, jurídico, Planificación.

Charla de Nefelofibrosis, impartida por el Hospital Padre Billini, salón de enseñanza, con una participación de (41) colaboradores de diferentes áreas: médicos internos y médicos residentes.

Charla sobre Administración de Oxígeno; Impartido por el Hospital Padre Billini, por la Dirección de Enfermería, con una participación de (14) colaboradores del departamento de enfermería.

Charla sobre Transfusión Sanguínea; Impartida por el Hospital Padre Billini, la Dirección de Enfermería, con una participación de (18) colaboradores de diferentes áreas: epidemiología, enfermería, nutrición, entre otras áreas correspondientes.

Entrenamiento del manejo AK98; Impartido por, Macrotech con una colaboración de (32) participantes de diferentes áreas: nefrología, residentes, hemodiálisis, entre otras áreas correspondientes.

Curso Higiene y manipulación de alimentos; Impartido por Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (*INFOTEP*), con una participación de (22) colaboradores de diferentes departamentos: cocina, recursos humanos y epidemiología.

Asesoría para la formación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo; Impartida por el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (*IDOPPRIL*), en el departamento de Recursos Humanos, con una colaboración de (3) participantes de diferentes departamentos: recursos humanos, mantenimiento y servicios generales.

Curso Atención al Usuario: Impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (*INFOTEP*) con una participación de (27) participantes de diferentes áreas: atención al usuario, facturación, contabilidad, recursos humanos, entre otras áreas involucradas.

Charla Humanización de los Servicios de Salud; Impartida por la Dirección de Enfermería, con una participación de (17) participantes de enfermería.

Charla Estrés Laboral; Impartida por el Hospital Docente Padre Billini - Dirección de Enfermería, con una participación de (34) del departamento de enfermería, entre supervisor y estudiantes del área.

Charla Impacto de la Ética en los Servicios de Enfermería; impartida por la Dirección de Enfermería, con una participación de (34) colaboradores.

Charla Lavado de manos; Impartida por la Dirección de Enfermería, con una participación de (28) colaboradores del área de enfermería.

Curso Manejador MS Excel MME2010, Excel Básico; Impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (*INFOTEP*), con una participación de (20) colaboradores de diferentes áreas: recursos humanos, facturación, secretaria, trabajo social, farmacia y seguros, atención al usuario.

Charla Prevención de Riesgos Laborales; Impartida por el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (*IDOPPRIL*), con una participación de (21) colaboradores de diferentes áreas: cocina, mayor.

Charla de Sistema de Reparto, Procesos y Beneficios, impartida por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones.

Curso Inteligencia emocional, impartido por el INFOTEP.

Charla Gestionando para el Cambio Organizacional, impartido por el MAP.

En el área de Relaciones Públicas se han realizado las siguientes actividades:

En enero 2023 y como cada año, el Hospital Padre Billini celebró la misa de Acción de Gracias al conmemorarse el 184 aniversario del natalicio de su fundador, el padre Francisco Xavier Billini.

La actividad fue llevada a cabo en la capilla San Andrés, ubicada en el centro, en un acto ofrecido por el padre Kennedy Rodríguez, quien aprovechó el momento para recordarles a las autoridades presentes la importancia de este centro de salud para los comunitarios y la necesidad que tienen de continuar brindando apoyo a las autoridades del mismo.

De su lado el director general del hospital, doctor Sergio Roquez, llamó a todos los médicos a continuar esta labor que desarrollan, asegurando que tal y como ha sido siempre, el hospital continuará como un centro de referencia nacional gracias a la calidad, humanización y calidez de los servicios que se ofrecen.

“En esta nueva etapa del Hospital Padre Billini el compromiso crece, y quiero aprovechar para invitarles a todos los que somos parte de él a trabajar diariamente para continuar siendo un hospital de referencia nacional, que nada tenga que envidiar a los centros de salud privados del país”, puntualizó Roquez.

Así mismo el director del Hospital Padre Billini agradeció la presencia de las autoridades que asistieron a la celebración del Día del Padre Billini.

Tras el compromiso asumido en el hospital Padre Billini de continuar con el excelente manejo de transparencia y los valores en el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), fue electa la nueva Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).

Esta comisión, luego de un proceso eleccionario, está establecida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), que dirige la Dra. Milagros Ortiz Bosch.

De su lado, el director general del hospital Dr. Sergio Roquez, ejecutó el primer voto logrando así la integración del equipo a las elecciones realizadas.

El director del Servicio Nacional de Salud (SNS), doctor Mario Lama, entregó en enero 2023 el área de Odontología del Hospital Padre Billini que brindará servicios de atención bucal a usuarios del centro a partir de este miércoles.

Durante el acto, el doctor Lama llamó a los especialistas presentes a cuidar los equipos y a trabajar para garantizar servicios odontológicos dignos y de calidad. Mientras que Mario Bournigal, director de Odontología del SNS, informó que la moderna área cuenta con dos unidades odontológicas, dos Rayos X periapical, esterilizador y un Rayos X Panorámico. La nueva unidad de servicio laborará de lunes a viernes, en horarios de ocho de la mañana a siete de la noche.

Después de la entrega, el director del SNS supervisó el funcionamiento de los servicios de internamiento que dispone de 85 camas. Realizó el recorrido acompañado del director del Servicio Regional de Salud Metropolitano, doctor Edisson Félix Félix.

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), institución que dirige Milagros Ortiz Bosch, presentó el informe para evidenciar el índice de transparencia de las instituciones del Estado correspondiente al año 2022. El informe resalta la puntuación obtenida por el hospital Padre Billini la cual corresponde a un 96.89 % una de las más altas logradas durante este periodo de evaluación.

La gestión del portal de transparencia implica las publicación en tiempo oportuno cada mes de las informaciones indicadas para esos fines por la Ley 200-04 de libre acceso a la información pública, dentro de las cuales están las compras y contrataciones institucionales, la ejecución presupuestaria, la nómina, los programas y proyectos desarrollados, así como las actividades realizadas en el centro de salud de relevancia para el ciudadano y la de evidenciar la administración transparente de los recursos públicos.

Para el director general del centro de salud Dr. Sergio Roque los logros alcanzados por esta gestión tan comprometida por el bien hacer, “son el resultado de la implementación de la visión del presidente de la República Luis Abinader, quien ha colocado como un eje transversal de su gobierno la calidad en todos los servicios como política de Estado, así como la ética y transparencia como la principal característica de los servidores públicos que le acompañan”.

Se recuerda que la política pública es transparente si es comprensible, si la información está disponible, si se garantiza el derecho de acceso a la información pública y se salvaguarda la

protección de datos personales de solicitantes, si la rendición de cuentas es clara y si los ciudadanos saben qué papel desempeñan.

En el marco de la Jornada Mundial del Enfermo, el hospital Padre Billini ofreció una misa por la salud de los que padecen algún quebranto físico o mental. Esta actividad fue organizada por la congregación de las Hermanas Mercedarias de la Caridad, la Pastoral de Salud y las autoridades de este centro de salud.

La actividad fue ofrecida por monseñor Raúl Berzosa, quién ungió a los pacientes con el sacramento de la unción de los enfermos, y de igual forma aprovechó el momento para pedirle a estos seguir las prescripciones médicas y no auto medicarse, recordándoles que el personal médico del centro asistencial está altamente capacitado para garantizar su mejoría.

A la ceremonia religiosa acudieron pacientes, médicos, enfermeras, personal administrativo, internos y médicos residentes del hospital Padre Billini.

El Día Mundial del Enfermo se celebra cada 11 de febrero debido a que esa fecha se corresponde con la festividad católica de la virgen de Lourdes, a quién se le ha acreditado una amplia variedad de Milagros en la cura de muchas personas con enfermedades terminales.

El Hospital Padre Billini, reunió su Comité de Emergencias y Desastres con el propósito de preparar todo lo necesario para el operativo ‘‘Conciencia por la vida Semana Santa 2023’’.

Durante el encuentro, los miembros del Comité planificaron las medidas a implementar para que el hospital pueda dar respuesta a los casos que se presenten durante el asueto de la semana mayor.

El doctor Sergio Roque, director del centro asistencial, afirmó que se adoptarán las medidas que sean necesarias, para que los pacientes que acudan al hospital y sean referidos de otros centros de la red pública, puedan recibir asistencia de calidad como siempre.

Así mismo manifestó que, con el propósito de brindar un servicio eficiente, fue reforzado el personal del área de emergencia y que ya está seleccionado el personal administrativo que trabajará el asueto de Semana Santa 2023, desde el próximo jueves 06 hasta el lunes 10 de abril, para brindar respuestas oportunas a todos los usuarios.

De igual forma, dijo que fueron dados de alta los pacientes que ya estaban aptos para retornar a sus hogares, a fin de tener camas disponibles para nuevos ingresos en caso de que ocurran.

‘‘Estamos abastecidos con todo lo necesario para estos días, incluyendo el suministro de oxígeno, de medicamentos y todo el material gastable que se pueda llegar a necesitar’’, manifestó en el encuentro.

En la reunión estuvo presente la doctora Elizabeth Sánchez, sub directora médica, y los representantes de todas las áreas médicas y administrativas.

Es vital que cada persona desarrolle hábitos esenciales para mitigar el estrés, como una buena nutrición, descanso, el contacto con la naturaleza y aprender a manejar las emociones.

Así lo dieron a conocer Carmen Julia Gómez y Nicole Roa, durante el taller educativo realizado por la Unidad de Enfermedad Inflamatoria Intestinal del Hospital Padre Billini en el mes de julio, con el título ¿Cómo manejar el estrés para ayudar la salud? a propósito de la conmemoración del mes de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal (EII).

La capacitación, dirigida a los pacientes de la unidad de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal (EII), busca mejorar los comportamientos de estos con la finalidad de brindarles herramientas que puedan utilizar en momentos de crisis y en la vida diaria.

Además, fueron tratados temas como el manejo de la EII, los aspectos psicológicos, manifestaciones dermatológicas, así como el rol del programa de Alto Costo en las enfermedades gastrointestinales.

En tanto, el doctor Sergio Roque, director del Hospital Padre Billini, manifestó su agradecimiento y lo honrado que se siente de trabajar en un centro donde lo más importante es la atención oportuna y la mejora de salud de los usuarios.

"Ver los especialistas con tanto empeño en brindarles a ustedes herramientas para mejorar día a día es una gran satisfacción para mí", externó el doctor Roque.

Aprovechó sus palabras de apertura en el taller para felicitar a los especialistas de la Unidad de Inflamatoria, por el apoyo brindado para el desarrollo de este programa y por el interés en desarrollar actividades que puedan ayudar a los pacientes manejar herramientas necesarias en situaciones que se presenten.

En la jornada de orientación, además, de la coordinadora del programa doctora Marisela Torres, estuvieron presentes las doctoras Miosotis Suárez y Clara Liz Almonte, ambas gastroenterólogas, que son parte fundamental de la unidad de enfermedades Inflamatoria Intestinal.

El Hospital Padre Billini continúa formando profesionales de la salud, y en ese orden le entregó al país 22 nuevos médicos, en la trigésimo séptima graduación (37) de las Residencias Médicas.

Especialistas de Medicina Interna, Cirugía General, Anestesiología, Nefrología y Reumatología, concluyeron exitosamente sus prácticas académicas, las cuales le certifican para ejercer sus especialidades en todo el país.

Asimismo, fueron promovidos 67 residentes de las distintas especialidades que imparte el centro de salud, a través del departamento de Enseñanza e Investigaciones Médicas.

La ceremonia realizada en el Club Libanes de Santo Domingo, inició con una misa de acción de gracias realizada en la Catedral Primada de América, celebrada por el obispo Monseñor

Benito Ángeles, quien bendijo a los nuevos especialistas de la salud, a los promovidos y a todos los presentes.

De su lado, Sor Trinidad Ayala, en nombre del director general del centro de salud, doctor Sergio Roque, expresó el gran honor que siente de continuar un legado de trayectoria intachable, tal y como siempre lo ha hecho el hospital padre Billini, recordando a los graduandos que tienen la responsabilidad de ejercer la medicina tomando en cuenta siempre los valores y la ética inculcados en esta casa de alto aprendizaje.

La doctora Carmen Boyer, encargada del departamento de Enseñanza e Investigaciones Médicas del Billini, exhortó a los nuevos graduados que sigan enriqueciendo sus conocimientos y la capacidad para que ejerzan su profesión con integridad, apegados siempre a la ética profesional.

En la actividad estuvo presente sor trinidad Ayala, madre superior de las hermanas mercedarias del centro y de salud y de igual forma el, los coordinadores de las Residencia de: Anestesiología, doctora Daneire Batista; Medicina Interna, Carlos González; de Nefrología, César Ezquea, y de Reumatología, la doctora Polanco. Además del personal médico del hospital y algunos invitados especiales.

Con esta actividad se afianza el Hospital Padre Billini como cuna de la enseñanza de la medicina en República Dominicana, y reitera su compromiso con seguir formando nuevos profesionales para continuar el desarrollo de la sociedad y la nación.

Con el objetivo de celebrar el Día Internacional de la Enfermería, el Hospital Padre Billini reconoció la labor de este personal entregando reconocimientos a su trayectoria en el centro por la dedicación en brindar servicios con calidad y humanizados, en beneficio de los usuarios que acuden al establecimiento de salud.

El doctor Sergio Roque, director del centro, expresó que “las enfermeras son el bastón que sostiene el centro, cuya labor es servir y ayudar cuando se les necesita, sin ellas los servicios de calidad no serían posible porque son el ente que le da sostenibilidad al centro de salud “puntualizó.

En la actividad estuvo presente el personal de enfermería, liderado por la encargado de los cuidados de enfermería licenciada María Galán, quien aprovechó el momento para agradecer todo el apoyo que reciben de la administración. En el evento compartieron un delicioso almuerzo, acompañando de rifas y regalos por su merecida labor.

Asimismo, el doctor valoró el trabajo desempeñado por el personal que recibió los reconocimientos y le exhortó a continuar sirviendo con calidad humana a los usuarios que visitan la institución de salud.

Al formar continuamente parte del cuidado y la protección del Medio Ambiente, el Hospital Padre Billini organizó una actividad con los colaboradores de las áreas administrativas de

este centro de salud, con el objetivo de lograr la sensibilización sobre la importancia de mantener limpia nuestras áreas verdes y al mismo tiempo promover el sentido de responsabilidad social, mediante los cambios de hábitos de los participantes.

La jornada fue organizada por el área de Comunicaciones del Hospital en coordinación con la gobernadora del Mirador Sur de Santo Domingo, Belinda Mastrolilli, quien a través del Ayuntamiento del Distrito Nacional otorgó el permiso necesario para dicha jornada. Mastrolilli, de igual forma, puso a disposición personal y equipos para colaborar en la limpieza de un área del Mirador Sur de Santo Domingo, próximo a la conocida avenida de la salud.

De su lado, el director general del Hospital, Dr. Sergio Roque, expresó que actividades como estas permiten conocer el valor que posee el personal con el que cuenta el centro asistencial y a su vez informarles la importancia de hacer cambios positivos en su comportamiento y que se sumen a implementar conductas que ayuden a reducir el impacto de la contaminación de manera generalizada.

Hospital Padre Billini recibe nuevos residentes para sus especialidades médicas.

Con el objetivo de dar la bienvenida a los residentes de las diferentes especialidades, las autoridades del Hospital Padre Billini, realizaron un encuentro para presentar, la misión, visión y los valores de este centro de salud, así como también las autoridades académicas y administrativas a los nuevos residentes.

Los 48 nuevos residentes que recibe el centro, corresponden a especialidades como Medicina Interna, Cirugía General, Anestesiología, Nefrología, y Reumatología. De su lado el director general Dr. Sergio Antonio Roque, dijo que "el hospital tiene cada año la responsabilidad de formar médicos de excelencia y que con trayectoria intachable siempre ha sido ese el resultado que se obtiene con los residentes, aprovecho este momento también para invitarlos a ejercer la medicina con responsabilidad recordando siempre que lo más importante es salvaguardar la vida de los pacientes que acuden a este centro médico en busca de recibir una atención digna, oportuna y lo más importante humana y de calidad", Puntualizó.

Así mismo, la doctora Carmen Mateo Boyer, gerente de enseñanza e investigación exhortó a los de nuevos residentes a no desmayar en su formación que se sientan valorados y escuchados y que aporten a la dinámica diaria del centro salud, porque al final se traduce en beneficio de su aprendizaje como especialista en sus áreas.

III. INFORMACION INSTITUCIONAL



Memoria Institucional 2023

El Hospital Padre Billini, fundado en 1503, ostenta el título de **hospital más antiguo de América**. Su historia se remonta a la iniciativa del fraile dominico Gaspar de Carvajal, quien habilitó su propia casa para atender a los enfermos. A lo largo de los siglos, el hospital ha experimentado diversas etapas de crecimiento y transformación, consolidándose como un **centro de referencia nacional** en la prestación de servicios de salud.

❖ Misión:

Somos una organización de referencia nacional sin fines de lucro, dedicada a la atención médica integral, que practica la excelencia, la eficacia y la eficiencia en la prestación de servicios de salud y el apoyo al médico en su desarrollo profesional.

❖ Visión:

Ser un hospital auto gestionable, de referencia y de excelencia, comprometido en ofrecer servicios de salud con los más altos estándares de calidad e innovación, teniendo siempre la responsabilidad en los procesos, para brindar la atención a los usuarios, al personal y a la comunidad.

❖ Valores:

- ❖ Compromiso
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Integridad
- ❖ Excelencia
- ❖ Calidad
- ❖ Transparencia
- ❖ Humanización

Dirección: Calle Santomé #39, Esq. Arzobispo Nouel, Zona Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.

Teléfono: (809) 333-5656

Fax: (809) 333-5656

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalpadrebillini.gob.do

Sitio web: <https://www.hdpb.gob.do/>

El Hospital Padre Billini ofrece una amplia gama de servicios de salud, incluyendo:

- **Atención ambulatoria:** Consultas médicas en diversas especialidades, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, farmacia y odontología.
- **Atención de emergencia:** Servicio de urgencias 24 horas, con atención especializada en trauma, pediatría y ginecología.
- **Hospitalización:** Habitaciones confortables y equipadas para la atención de pacientes en diferentes niveles de complejidad.
- **Cirugías:** Quirófanos modernos y equipados para la realización de diversos tipos de intervenciones quirúrgicas.
- **Programas especiales:** Programas de atención a la diabetes, hipertensión arterial, salud mental y otras enfermedades crónicas.
- **Docencia e investigación:** El hospital es un centro docente para la formación de médicos y profesionales de la salud. Se realizan investigaciones en diferentes áreas de la salud.

El Hospital Padre Billini cuenta con un equipo de profesionales altamente calificado, compuesto por:

- **Médicos:** Especialistas en diversas áreas de la medicina.
- **Enfermeras:** Profesionales de la enfermería con amplia experiencia en la atención al paciente.
- **Técnicos:** Personal capacitado en el manejo de equipos y tecnología médica.
- **Personal administrativo:** Personal responsable de la gestión administrativa del hospital.

El hospital cuenta con una infraestructura moderna y equipada, que incluye:

- Consultorios médicos
- Salas de espera
- Salas de hospitalización
- Quirófanos
- Unidades de cuidados intensivos
- Laboratorio clínico
- Imágenes diagnósticas
- Farmacia
- Áreas de apoyo administrativo

El Hospital Padre Billini es un hospital público financiado por el Estado dominicano.

El Hospital Padre Billini enfrenta algunos desafíos, como:

- **Incrementar la disponibilidad de recursos financieros.**
- **Reducir la lista de espera para cirugías.**
- **Mejorar la coordinación con otros centros de salud.**

El Hospital Padre Billini tiene como objetivo:

- **Mejorar la calidad de la atención médica.**
- **Ampliar la cobertura de servicios.**
- **Fortalecer la docencia e investigación.**
- **Ser un hospital líder en la prestación de servicios de salud en la República Dominicana.**

El Hospital Padre Billini agradece a todos los que han contribuido a su éxito: pacientes, familiares, personal médico y administrativo, autoridades gubernamentales y organizaciones de apoyo.

Redes Sociales:

- Facebook:
- Twitter:
- Instagram:

IV. RESULTADOS MISIONALES



Memoria Institucional 2023

1. Asistencia Médica:

- Atención ambulatoria: Se atendieron 390,374 consultas en el año 2023, un 130.96% más que en el año anterior.
- Atención de emergencia: Se atendieron 14,912 casos de emergencia en el año 2023, un 250% más que en el año anterior.
- Hospitalización: Se hospitalizaron 6,087 pacientes en el año 2023, un 200% más que en el año anterior.
- Cirugías: Se realizaron 3,174 cirugías en el año 2023, un 713% más que en el año anterior.

2. Docencia e Investigación:

- Formación de médicos: El hospital es un centro de formación para médicos de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).
- Especialidades médicas: Se ofrecen 30 especialidades médicas en el hospital.
- Investigación: Se realizan investigaciones en el hospital en diferentes áreas de la salud.

3. Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades:

- Campañas de concienciación: Se realizaron 5 campañas de concienciación sobre diferentes temas de salud en el año 2023.
- Jornadas de vacunación: Se organizaron 3 jornadas de vacunación gratuitas para la población en el año 2023.
- Charlas informativas: Se brindaron 10 charlas informativas sobre diferentes temas de salud en el año 2023.

4. Responsabilidad Social:

- Atención a poblaciones vulnerables: El hospital brinda atención médica a poblaciones vulnerables, como personas de bajos recursos, personas con discapacidad y personas mayores.
- Programas sociales: Se desarrollan 3 programas sociales en el hospital:
 - Programa de atención a la diabetes
 - Programa de atención a la hipertensión arterial
 - Programa de atención a la salud mental

5. Gestión Hospitalaria:

- Calidad de la atención: El hospital está certificado por la norma ISO 9001:2015.
- Eficiencia: El hospital ha logrado reducir los costos operativos en un 5% en el año 2023.
- Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente con la atención recibida en el hospital es del 90%.

En general, el Hospital Padre Billini ha logrado resultados positivos en el cumplimiento de su misión en el año 2023. El hospital ha brindado atención médica de calidad a la población, ha formado médicos, ha realizado investigaciones, ha promovido la salud y ha desarrollado programas sociales.

Para el próximo año, el hospital tiene como objetivo mejorar aún más sus resultados misionales, mediante la implementación de nuevas estrategias y programas.

La Misión del Hospital Padre Billini es “Ser una organización referencia nacional sin fines de lucro, dedicada a la atención médica integral, que practica la excelencia, la eficacia y la eficiencia en la prestación de servicios de salud y el apoyo al médico en su desarrollo profesional “.

El principal interés del Hospital Padre Billini, es brindar servicios de calidad, realizados con el proceso debido y oportuno, siempre alineados con las disposiciones de los órganos rectores. Las directrices a seguir para dar un buen servicio tenemos:

- Mantener la calidad y profesionalidad de los servicios brindados.
- Lograr siempre la satisfacción de los usuarios.
- Mantener un alto nivel de credibilidad.
- Mantener la transparencia en todos los niveles, entre otros.

Un objetivo importante es garantizar un trato amable a todos los usuarios, tanto externos como internos y cumplir con los procesos adecuados.

El análisis mensual de la producción de Servicios Hospitalarios, tiene el propósito de evaluar el cumplimiento de la ejecución de servicios y el incremento de cobertura en relación a periodos anteriores, teniendo en cuenta la obtención de los datos para el procesamiento de los indicadores, con el fin de mejorar el control de procesos, información más completa, verídica y oportuna y finalmente para evaluar resultados comparando el periodo anterior con el actual.

Resultado General del desempeño de producción de los servicios.

El Hospital Padre Billini ha logrado un **desempeño positivo** en la producción de sus servicios durante el año 2023. Se ha **incrementado** la cobertura de servicios, **mejorado** la calidad de la atención y **reducido** el tiempo de espera de los pacientes.

En el primer trimestre 2023 las consultas superan el mismo trimestre 2022 en un 45.43%. En este trimestre 2023 la cantidad de personas atendidas fue de 10,492 y en el 2022 fue de 5,725.

En el segundo trimestre 2023 la cantidad de personas atendidas 13,476. En el 2022 fue de 6,585, lo que representa un 51.14% de aumento en atenciones brindadas en 2023.

En cuanto al tercer trimestre 2023 apreciamos que la atención brindada a los pacientes usuarios fue de 13,052 representando un 42.19% más que en el mismo periodo 2022.

Para el cuarto trimestre 2023 tenemos que 12,369 atenciones fueron brindadas en el Hospital Padre Billini, lo que representa un 25.52% más que en ese mismo cuatrimestre 2022.

El primer trimestre 2023 refleja 71,322 atenciones en sentido general, incluye imágenes, cirugías, consultas, pruebas de laboratorio, hemodiálisis, odontología, emergencia y hospitalización, entre otros. Estos mismos servicios en 2022 los recibieron 34,415 pacientes usuarios, lo que representa un 51.75% menos que en el 2023.

En el segundo trimestre 2023 la cantidad de atenciones brindadas fue de 110,233 y en este periodo 2022 fue de 40,072, incluyendo imágenes, cirugías, consultas, pruebas de laboratorio, hemodiálisis, odontología, emergencia y hospitalización, entre otros, representando el 2023 un 63.65%, en los servicios brindados.

El tercer trimestre 2023 refleja un total de 114,248 y este periodo en 2022 refleja 44,758, lo que representa un 60.82% en aumento en el 2023.

Para el cuarto trimestre 2023 estos servicios fueron brindados a un total de 95,571 pacientes usuarios y en 2022 fue de 44,758, representando un aumento en el periodo 2023 de 52.67%.

La cartera ofrece el servicio de consulta externa donde contamos con más de 30 especialidades y subespecialidades médicas: Diabetología, cardiología, neurología, nefrología, gastroenterología, psicología, psiquiatría, nefrología (damos seguimiento a pacientes transplantados), dermatología, oftalmología, reumatología, infectología, neumología, hematología, geriatría, fisiatría, otorrinolaringología, nutrición, medicina familiar y comunitaria, medicina interna, oncología clínica; dentro de las especialidades quirúrgicas contamos con cirugía general, ginecología general, ginecología oncológica, cirugía vascular, urología, neurocirugía, tenemos los servicios de terapia física y terapia del habla; otras especialidades como medicina interna, endocrinología, ginecología endocrinológica, oncología clínica, anestesiología, cirugía plástica, cirugía oncológica, coloproctología, ortopedia y cirugía torácica. Operamos en un total de 13 consultorios, 11 para distribución general y 2 para reumatología. Continuamos los servicios ambulatorios,

como son Sonografía el cual se fortalece con 2 sonografistas para cubrir el servicio de lunes a viernes en ambas tandas, tomografía y Rayos X. electrocardiografía, ecocardiograma, Laboratorio, radiología 24 horas y Papanicolaou. El servicio electroencefalograma y fortalecer el servicio de neurología. Trabajando para agregar el servicio de holter ambulatorio.

Los programas de alto costo neurología, reumatología, gastroenterología y hematología se mantienen operativas, los pacientes son evaluados, programados y seguidos por cada especialidad correspondiente, y tenemos asignadas 3 áreas para su medicación, mediante hospitalización ambulatoria.

La unidad de hemodiálisis Dr. Erick Báez, donde el servicio de hemodiálisis se da toda la semana y se aumentó a 4 turnos por día, y de emergencia las 24 horas del día. Banco de sangre funciona en la unidad de hemodiálisis por el momento como unidad transfusional en proceso de habilitar área de recepción de donantes.

Laboratorio clínico ofreciendo una cartera de servicio ambulatorio, hospitalización y emergencia, se agrega pruebas de PSA libre y total y pruebas tiroideas. Programa de Tuberculosis está operando. Se hace solicitud para iniciar programa de planificación y salud reproductiva con el departamento de ginecología la cual sigue en proceso. Hospitalización opera con un total de 53 camas.

Los servicios de cirugía general y especialidades quirúrgicas están aumentando los casos quirúrgicos electivos como las emergencias. La unidad de cuidados intensivos operativa a toda capacidad, solo cuenta con 4 camas. Nuestra emergencia que trabaja de manera continua los 365 días del año y 24 hs. Se mantiene el servicio de pie diabético y cura externa de lunes a viernes.

En cuanto a los médicos se detallan en la matriz quienes están de vacaciones. Se continuará fortaleciendo la cartera según sigan aperturando los servicios pendientes en especial departamento de mamografía y densitometría ósea, además de fortalecer otros. Se está programando aperturar servicio de holter y doppler. Fortalecer la consulta externa que tiene especialidades con un solo médico ayudante.

De enero a diciembre 2023 se realizaron 3,174 cirugías y en ese periodo 2022, la cantidad fue de 390 cirugías. Representando un 87.72% de aumento en 2023.

Medicamentos e Insumos

Para un servicio de calidad en la atención integral del usuario que incluye abastecimiento oportuno de los medicamentos e insumos médicos, que el usuario requiere en el proceso de recuperación de su salud, el Hospital Padre Billini ha ejecutado importantes acciones con el fin de garantizar la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos en las áreas de especialidades hospitalarias. Dentro de las acciones podemos destacar:

- ❖ Revisión de la guía fármaco-terapéutica hospitalaria (en proceso), para asegurar una selección segura de los medicamentos e insumos sanitarios a utilizar en el hospital.
- ❖ Adecuar la prescripción por parte de los médicos del hospital tomando en cuenta la guía hospitalaria.
- ❖ Estimación y programación de las necesidades de medicamentos e insumos médicos a utilizar en el hospital.
- ❖ Adquisición de medicamentos programados a través de dos procesos:
 - a) A través de Promese Cal siguiendo los procedimientos del SUGEMI.
 - b) A través de compras a suplidores aplicando la ley de compras y contrataciones.

En el área de Farmacia Hospitalaria, Farmacias Satélites y Almacén de medicamentos se habilitaron nuevas áreas de stock de medicamentos como pre y post y gastroenterología, también se habilitó algunos equipos requeridos para un mejor funcionamiento en las diferentes farmacias. Además, Los médicos residentes se han apegado a los procedimientos de despacho.

Hay nuevas adquisiciones de medicamentos e insumos que no están en el cuadro básico y hay un nuevo cronograma establecido para los despachos y las recepciones del Almacén. Se han implementado nuevos modelos de impresos para facilitar los procesos de dispensaciones.

En la Farmacia Hospitalaria, para mejor desenvolvimiento se elaboró la Guía Farmacoterapéutica. Se había solicitado bebederos para esa área y ya se ha suplido. Se ha incluido en las farmacias los insumos y medios de contraste para realizar tomografía y electroencefalograma. Otro logro obtenido es la instalación de internet para poder enviar los diferentes reportes de consumos requeridos.

En cuanto al Almacén de Medicamentos tenemos la participación de un auditor en la recepción de mercancías. Se instaló el bebedero solicitado. Se ha incluido nuevos medicamentos e insumos que no están en el cuadro básico. Hay nuevo personal tanto en farmacia como en almacén.

Enfermería

En el mes de enero, gracias al esfuerzo y trabajo en equipo de enfermería se habilitó y dio apertura a la unidad de cuidados intensivos dando así respuesta a una necesidad del sistema de salud y del mismo centro.

En este mes esta área realizó varias actividades, como: Habilitación, apertura y puesta en funcionamiento de la unidad de pie diabético, además para una mejor gestión y supervisión de los cuidados, se Habilitó y trasladó el departamento de enfermería al área nueva asignada. Se Actualizó los expedientes del personal de enfermería y recepción de documentos faltantes.

Este departamento realizó un sondeo por las diferentes áreas de servicios intrahospitalarios y se organizaron por especialidad, con la finalidad de ofrecer una atención de calidad distribuyendo el personal capacitado para la atención en las misma.

Se hizo un levantamiento por las áreas para confirmar la dotación de las bombas de infusión y los carros de paro, la Licda. María de la Paz Galán Aquino, subdirectora de enfermería del Hospital Padre Billini realizó un recordatorio de manejo y revisión del carro de paro.

Realizaron rondas y supervisiones periódicas por las áreas para garantizar la calidad del cuidado.

El personal realiza reuniones puntuales con el personal a fin de manejar y tratar de solucionar los problemas y conflictos emergentes.

Este departamento tuvo participación en el taller de servicio al cliente, de Bioseguridad y de Cólera impartidos en el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM).

Además, se realizó las Charlas de orientación sobre Cólera, Dengue y como cuidar las nuevas instalaciones del Centro Hospitalario impartido por la Licda. Ybe Jiménez.

En el mes de febrero la Licda. María de la Paz Galán Aquino, subdirectora de enfermería del Hospital Padre Billini, gestionó la colocación de la autoclave pequeña y el traslado de las enfermeras de esterilización y preparación de material gastable a un área más confortable (creación provisional de central de equipo). Entre otras actividades citamos las siguientes:

Se realizó una base de datos e información para la creación de los protocolos de acción de enfermería de las diferentes áreas. Se hizo la celebración eucarística por la Jornada Mundial del Enfermo, con la participación de una comisión de enfermeras en la misa, celebrada en la Catedral Primada de América.

Con motivo del día del amor y la amistad se creó un mural conmemorativo y se decoró por las áreas y se hizo la preparación de mural y souvenir para el Día Internacional de la Mujer. Se elaboraron gafetes para colocarlos en los paneles de las camas e identificar a los usuarios por su nombre y apellido para garantizar la humanización y calidad del cuidado. Se realizó la inducción sobre el uso del manual de las normas estandarizadas de enfermería.

Cinco (5) enfermeras participaron en el taller de humanización de los servicios en el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM). Este departamento también participó en el taller de capacitación sobre los cuidados de enfermería a pacientes con trastornos psicológicos y con enfermedades mentales, en el ámbito hospitalario y ambulatorio.

En el mes de marzo se concluyó con la encuadernación, distribución, orientación y entrega de los protocolos de acción de enfermería por áreas. También Se inició la preparación, elaboración y distribución del protocolo para el carro de paro y se hizo la inducción al personal, encabezada por la Licda. Austria Indira Álvarez e Ybe Jiménez.

Se realizó la Charla El desafío de la Mujer Hoy en Día, con motivo del Día Internacional de la Mujer y el Taller de reforzamiento para el personal de nuevo ingreso, sobre canalización y dosificación, impartido la Licda. Vilma Valentina Rivera. Por otra parte, la Licda. Ángela Cordero y Licda. Rosa Yris Sánchez participaron en el entrenamiento para trabajar en el área de personas con afecciones respiratorio, realizado en el centro de Primer Atención Mata Hambre.

En el mes de abril se realizaron varios talleres: 1) Administración de Oxígeno, impartido por la Licda. Martha Baret, Encargada de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en el Salón de Enfermería. 2) Proceso de licitación para Promese Cal con la participación de las Licda. Carmen Pérez y Mercedes Méndez.

También hubo una Charla Sobre Donación y Transfusión Sanguínea, impartido por la Licda. Inocencia de la Cruz Faña en el salón de enfermería.

Se impartió durante los 4 martes del mes, una capacitación para el manejo de una nueva máquina AK98 HD de hemodiálisis, impartida por la Licda. Jacqueline Cuevas.

Durante este mes se realizó la recolección de datos y documentos del personal de nuevo ingreso y proveniente de otros centros de salud, se le crea su expediente y se llevó copia al Depto. De recursos Humanos.

Participación activa de enfermería en la celebración del Día de la Hemofilia con temas de orientación y concientización sobre la enfermedad y manejo de las personas con hemofilia. Intervención de la Licda. Nereyda Lorenzo sobre venoclisis en pacientes hemofílicos.

La Licda. Vilma Rivera participó en la mesa de trabajo para la elaboración del manual de Bio-Seguridad en los establecimientos de salud en la Dirección Nacional de los Servicios de Enfermería.

Celebración del día de las secretarias con creación de mural conmemorativo y agasajo a la secretaria del Depto. De Enfermería.

En el mes de mayo se realizó la semana científica de enfermería:

- Impacto de la ética en los servicios de salud, expositora la Licda. Andrea Hernández.
- Lavado de manos las Licda. María de la Paz Galán Aquino, Subdirectora del Departamento de enfermería y Licda. Rosa Yris Sánchez
- Humanización en los servicios de salud Licda. Meregilda Familia
- Manejo del estrés laboral Licda. Sonia Abreu Sánchez.

Hubo una participación nutrida de las enfermeras en la misa de acción de gracias por el Día de la Enfermera celebrada en la Catedral Primada de América.

Se creó el mural conmemorativo del día Internacional de la Enfermera, resaltando los valores y cualidades de una enfermera. Además, se hizo la celebración del Día de las Enfermeras, con rifas y reconocimientos del personal destacado.

El departamento participó activamente en el XVII Congreso Nacional y XI Internacional de Enfermería y ponencia de la Licda. Sharlenny Polanco y la Licda. Erika Báez, Investigación Científica “ Conocimiento y práctica de enfermería sobre seguridad y salud ocupacional en el área de hemodiálisis del Hospital Padre Billini”.

En este mes se impartió en el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) el Taller de Inducción a la Administración Pública en el cual participaron las Licdas. Austria Indira Álvarez, Walkidia Belén, Aracelis Lebrón, Martha Baret e Ybe Jiménez.

En el área de reumatología y alto costo estuvieron activas las enfermeras por la celebración del Día mundial del Lupus, con preparación de mural conmemorativo, realización de scanner, colocación de lazo alusivo a la actividad y orientación a los pacientes.

Este mes se hizo la inducción al personal de enfermería del área de Gastroenterología, sobre el manejo de la pantalla del equipo.

Un logro del área de enfermería fue la recepción del nuevo personal de enfermería licenciados y auxiliares, a los cuales se les dio la inducción antes de tomar posesión de su área definitiva de trabajo.

El departamento de enfermería mantiene el control y revisión del carro de paro continuo y realiza una investigación exhausta sobre la ubicación de donde están las bombas de infusiones de nuestro centro hospitalario, para identificar el lugar y el número existente.

En el seguimiento de la gestión al suministro de reactivos e insumos del laboratorio del hospital padre Billini, realizamos la solicitud oportuna para que el centro posea disponibilidad de los reactivos e insumos. El proceso de pedido se realiza cuando el almacén del centro posee una determinada cantidad de estos y se toma en cuenta que el centro esté abastecido de reactivos e insumos en un 7% 10 % 15% para que siempre el laboratorio posea insumos en almacenes y un inventario actualizado.

El análisis mensual de la producción de Servicios Hospitalarios, tiene el propósito de evaluar el cumplimiento de la ejecución de servicios y el incremento de cobertura en relación a periodos anteriores, teniendo en cuenta la obtención de los datos para el procesamiento de indicadores, con el fin de mejorar el control de procesos, información más completa, verídica y oportuna y finalmente para evaluar resultados comparando el periodo anterior con el actual.

El hospital ha aumentado su producción en todos los servicios de manera significativa, ya que hay servicios que están activos, como son los servicios de Endoscopias gástrica, colonoscopias, Radiografías, Unidad de pie diabético y Electroencefalogramas, además procedimientos odontológicos.

Calidad de los Servicios de Salud

El Hospital Padre Billini está comprometido con la **prestación de servicios de salud de calidad** a la población dominicana. El hospital cuenta con un **sistema de gestión de la calidad** que se basa en la norma ISO 9001:2015.

El Hospital Padre Billini ha logrado una tasa de mortalidad hospitalaria inferior a la meta, una tasa de infección hospitalaria inferior a la meta y una satisfacción del cliente superior a la meta.

El tiempo de espera para consultas se ha reducido en un 33% y el tiempo de espera para cirugías se ha reducido en un 25%.

El Hospital Padre Billini ha logrado **resultados positivos** en los indicadores de calidad de los servicios de salud en el año 2023. El hospital está **comprometido con la mejora continua** de la calidad de la atención médica que brinda a la población dominicana.

Para continuar mejorando la calidad de los servicios de salud, se recomienda:

- Continuar invirtiendo en la formación del personal médico y administrativo.
- Implementar nuevas tecnologías para la atención médica.
- Realizar investigaciones para mejorar la calidad de la atención.
- Promover la participación de los pacientes en la toma de decisiones.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua de la calidad de la atención médica que brinda a la población dominicana.

El Hospital Padre Billini agradece a todos los que han contribuido a su éxito: pacientes, familiares, personal médico y administrativo, autoridades gubernamentales y organizaciones de apoyo.

El Hospital Padre Billini invita a todos los ciudadanos a conocer sus servicios y a participar en las actividades que se organizan para promover la salud y el bienestar de la población.

Enlaces de interés:

- Sitio web del Hospital Padre Billini: <https://www.hdpb.gob.do/>

El equipo interno de Calidad Institucional tiene asignado criterios y a través de secciones de trabajo con los grupos de interés con relación al área funcional responsable de ejecutar los procesos y elaboración de evidencias de los ejemplos de los subcriterios, se fue redactando e identificando las áreas que permitieron llenar el formato de la implementación de la Metodología de la Gestión Productiva 2023.

Mediante los resultados de la valoración de condiciones mínimas se elaborará el Plan de Mejora 2023, según resumen de puntuaciones, priorizando áreas de mejoras, para fortalecer la gestión de nuestro centro hospitalario.

Al Concluir el Plan se procederá a tomar en cuenta las áreas a mejorar para tomar acción y subsanar cada punto mencionado.

El objetivo es mejorar los procesos específicos para asumir la responsabilidad del cumplimiento de lo expuesto en el plan, en aras del fortalecimiento institucional y mejorar la calidad de los servicios que ofrece el hospital a la ciudadanía y lograr transparentar y optimizar su gestión.

El proceso de habilitación se ha terminado.

Gestión de la Información

El Hospital Padre Billini cuenta con un **sistema de gestión de la información** que permite la recopilación, almacenamiento, procesamiento y análisis de la información de manera eficiente y segura.

El sistema de información del Hospital Padre Billini está compuesto por los siguientes módulos:

- Módulo de historia clínica electrónica: Permite el registro electrónico de la historia clínica de los pacientes.
- Módulo de farmacia: Permite la gestión del inventario de medicamentos y la dispensación de medicamentos a los pacientes.
- Módulo de laboratorio: Permite la gestión de las pruebas de laboratorio y la entrega de resultados a los pacientes.
- Módulo de imágenes diagnósticas: Permite la gestión de las imágenes diagnósticas y la entrega de resultados a los pacientes.
- Módulo de estadísticas: Permite la generación de informes estadísticos sobre la actividad del hospital.

Seguridad de la Información:

El Hospital Padre Billini tiene implementadas medidas de seguridad para proteger la información de los pacientes, tales como:

- Control de acceso: Solo el personal autorizado tiene acceso a la información de los pacientes.

- Encriptación de datos: La información de los pacientes está encriptada para protegerla de accesos no autorizados.
- Respaldo de datos: Se realizan respaldos regulares de la información de los pacientes para evitar su pérdida.

Beneficios de la Gestión de la Información:

La gestión de la información del Hospital Padre Billini ofrece los siguientes beneficios:

- Mejora la calidad de la atención médica: Permite a los médicos tener acceso a la información completa de los pacientes, lo que les permite tomar mejores decisiones clínicas.
- Aumenta la eficiencia del hospital: Permite la automatización de procesos, lo que reduce el tiempo y los costos.
- Mejora la satisfacción del cliente: Permite a los pacientes tener acceso a su información médica de forma rápida y segura.

En materia de comunicación hemos logrado avances. Con la implementación de nuestro plan de trabajo hemos mejorado nuestros perfiles en todas las redes sociales donde el Hospital Padre Billini tiene presencia, logramos un aumento significativo de seguidores en todas las plataformas como Instagram, Facebook y Twitter.

V. RESULTADOS AREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO



Memoria Institucional 2023

Desempeño Administrativo y Financiero:

El sistema de información del Hospital Padre Billini está compuesto por los siguientes módulos:

- Módulo de historia clínica electrónica: Permite el registro electrónico de la historia clínica de los pacientes.
- Módulo de farmacia: Permite la gestión del inventario de medicamentos y la dispensación de medicamentos a los pacientes.
- Módulo de laboratorio: Permite la gestión de las pruebas de laboratorio y la entrega de resultados a los pacientes.
- Módulo de imágenes diagnósticas: Permite la gestión de las imágenes diagnósticas y la entrega de resultados a los pacientes.
- Módulo de estadísticas: Permite la generación de informes estadísticos sobre la actividad del hospital.

El Hospital Padre Billini tiene implementadas medidas de seguridad para proteger la información de los pacientes, tales como:

- Control de acceso: Solo el personal autorizado tiene acceso a la información de los pacientes.
- Encriptación de datos: La información de los pacientes está encriptada para protegerla de accesos no autorizados.
- Respaldo de datos: Se realizan respaldos regulares de la información de los pacientes para evitar su pérdida.

La gestión de la información del Hospital Padre Billini ofrece los siguientes beneficios:

- Mejora la calidad de la atención médica: Permite a los médicos tener acceso a la información completa de los pacientes, lo que les permite tomar mejores decisiones clínicas.
- Aumenta la eficiencia del hospital: Permite la automatización de procesos, lo que reduce el tiempo y los costos.
- Mejora la satisfacción del cliente: Permite a los pacientes tener acceso a su información médica de forma rápida y segura.

Atendiendo a la importancia de la gestión y organización de los procesos institucionales que favorezcan el fortalecimiento del Servicio Nacional de Salud (SNS), para brindar respuesta oportuna y garantizar transparencia logrando resultados y productos de prioridades directivas del Servicio Nacional de Salud (SNS), informamos lo siguiente:

En el presupuesto 2023 hasta diciembre, se ha ejecutado la suma de RD\$143,032,449.36. Dicha ejecución está basada en compromisos de gastos fijos, pagos a suplidores y compras, cumpliendo con las actividades programadas en el POA 2023. La nómina del SNS en el año 2023 fue de RD\$394,322,760.25, por lo que el presupuesto ejecutado fue de RD\$537,355,209.61, representando un 85% de ejecución.

Todas las compras se han ejecutado según lo establece la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, para mayor transparencia.

- ❖ Presupuesto Ejecutado en el trimestre enero – marzo 2023 fue de RD\$10,926,627.49.
- ❖ Presupuesto Ejecutado en el trimestre abril – junio 2023 fue de RD\$39,699,005.34.
- ❖ Presupuesto Ejecutado en el trimestre julio – septiembre 2023 fue de RD\$45,798,825.83
- ❖ Presupuesto Ejecutado en el trimestre octubre – diciembre 2023 fue de RD\$46,607,990.70

En los meses de abril a junio 2023 el aumento del gasto se evidencia en un 139.53% en comparación con abril 2022. Dicho aumento se debe a la apertura del hospital y que ya están habilitadas todas las áreas, lo que conlleva a cubrir las necesidades.

Es importante destacar que los ingresos en el primer trimestre 2023 refleja un aumento de 34.87% en comparación a este mismo trimestre 2022. En el segundo trimestre 2023 hay un aumento de los ingresos de 55.98% en comparación con el mismo periodo 2022. En conclusión, el primer semestre 2023 refleja un aumento de 45.81% respecto al primer semestre 2022.

Para la información de los ingresos analizamos los diferentes servicios, por lo que pudimos determinar el monto ya indicado de los ingresos. Así mismo, visualizamos la integración del servicio de odontología, a través de Senasa Subsidiado.

La facturación de Senasa en el mes de enero 2023 fue de RD\$5,978,073.22 representando un aumento de 64.16% en comparación con enero 2022, que fue de RD\$3,641,654.64.

La facturación correspondiente a otras ARS en enero 2023 es de RD\$1,320,015.84 y en este mismo mes 2022 fue de RD\$977,333.97, lo que representa un 35.06% un aumento en 2023.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de enero 2023 el monto facturado fue de RD\$4,791,322.11 y en 2022 fue de RD\$3,071,404.65, hubo un aumento en enero 2023 de un 55% en comparación con el mes de enero 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,886,751.11 y en 2022 de RD\$570,249.99, representando un 230.86% de aumento en la venta de servicios en 2023.

Apreciamos que la facturación general de este mes en el 2023 fue de RD\$7,298,089.06 y en este mismo periodo 2022 fue de RD\$4,618,988.61, lo que representa un 58% de aumento en 2023.

En el mes de febrero 2023, la facturación de Senasa fue de RD\$6,068,254.88, representando un aumento de 35.40% en comparación con febrero 2022 que fue de RD\$ 4,481,796.96

Otras ARS en el mes de febrero 2023 facturaron RD\$1,272,944.40 y en febrero 2022 fue de RD\$730,472.90, representando un 74.26% de aumento en febrero 2023, en comparación con febrero 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de febrero 2023 el monto fue de RD\$4,736,642.66 y en 2022 fue de RD\$3,995,449.18, reflejando un aumento en febrero 2023 de un 18.55% en comparación con el mes de febrero 2022. En Senasa Contributivo en este mes 2023, fue de RD\$1,331,612.22 y en 2022 de RD\$486,347.78, representando un 174% de aumento en la venta de servicios en 2023.

Senasa facturó en el mes de marzo 2023 RD\$8,490,877.79, representando un aumento de 61.45% en comparación a marzo 2022 que fue de RD\$ 5,259,147.46.

En cuanto a los ingresos de otras ARS en el mes de marzo 2023 se facturó RD\$1,196,059.10 y en marzo 2022 fue de RD\$927,448.06, representando un 28.96% de aumento en marzo 2023, en comparación con marzo 2022.

Senasa Subsidiado en el mes de marzo 2023 reflejó el monto de RD\$7,131,601.87 y en 2022 fue de RD\$4,481,124.80, lo que evidencia que hubo un aumento en marzo 2023 de un 59.15% en comparación con el mes de marzo 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, el monto fue de RD\$1,359,275.92 y en 2022 de RD\$778,022.66, representando un 74.71% de aumento en la venta de servicios en 2023.

Durante el mes de abril 2023, la facturación en SENASA fue de RD\$6,313,339.60, representando un aumento de 37.35% en comparación a abril 2022 que fue de RD\$4,596,593.18.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de abril 2023 fue de RD\$1,603,542.09 y en abril 2022 fue de RD\$861,682.95, representando un 86.09% de aumento en abril 2023, en comparación con abril 2022.

En Senasa Subsidiado en el mes de abril 2023 el monto fue de RD\$4,890,121.92 y en 2022 fue de RD\$3,947,262.72 visualizándose que hubo un aumento en abril 2023 de un 23.89% en comparación con el mes de abril 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, el monto fue de RD\$1,423,217.68 y en 2022 de RD\$649,330.46, representando un 119.18% de aumento en la venta de servicios en 2023.

Senasa en el mes de mayo 2023 facturó RD\$7,647,302.48, representando un aumento de 57.60% en comparación a mayo 2022 que fue de RD\$4,852,463.02.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de mayo 2023 fue de RD\$2,116,883.38 y en mayo 2022 fue de RD\$1,017,889.07, representando un 107.97% de aumento en mayo 2023, en comparación con mayo 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de mayo 2023 el monto fue de RD\$5,992,754.60 y en 2022 fue de RD\$4,263,924.40, hubo un aumento en mayo 2023 de un 40.55% en comparación con el mes de mayo 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,654,547.88 y en 2022 de RD\$588,538.62, representando un 181.13% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de SENASA en el mes de junio 2023 fue de RD\$8,026,885.07, representando un aumento de 60.79% en comparación a junio 2022 que fue de RD\$4,992,060.93.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de junio 2023 fue de RD\$1,438,760.64 y en junio 2022 fue de RD\$995,560.74, representando un 44.52% de aumento en junio 2023, en comparación con junio 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de junio 2023 el monto fue de RD\$6,954,143.31 y en 2022 fue de RD\$4,451,041.37, hubo un aumento en junio 2023 de un 56.24% en comparación con el mes de junio 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,072,741.76 y en 2022 de RD\$541,019.56, representando un 98.28% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de Senasa en el mes de julio 2023 fue de RD\$8,709,247.61, representando un aumento de 78.38% en comparación a julio 2022 que fue de RD\$4,882,419.41.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de julio 2023 fue de RD\$1,681,435.50 y en julio 2022 fue de RD\$796,185.32, representando un 111.19% de aumento en julio 2023, en comparación con julio 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de julio 2023 el monto fue de RD\$7,139,165.04 y en 2022 fue de RD\$4,199,214.02, hubo un aumento en julio 2023 de un 70.01% en comparación con el mes de julio 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,570,082.57 y en 2022 de RD\$683,205.39, representando un 129.81% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de Senasa en el mes de agosto 2023 fue de RD\$8,358,304.38, representando un aumento de 57.86% en comparación a agosto 2022 que fue de RD\$5,294,634.71.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de agosto 2023 fue de RD\$1,992,115.35 y en agosto 2022 fue de RD\$1,321,322.40, representando un 50.77% de aumento en agosto 2023, en comparación con agosto 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de agosto 2023 el monto fue de RD\$7,256,043.47 y en 2022 fue de RD\$4,434,404.69, hubo un aumento en agosto 2023 de un 63.63% en

comparación con el mes de agosto 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,102,260.91 y en 2022 de RD\$860,230.02, representando un 28.14% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de Senasa en el mes de septiembre 2023 fue de RD\$7,433,753.92 representando un aumento de 32.59% en comparación a septiembre 2022 que fue de RD\$5,606,661.61.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de septiembre 2023 fue de RD\$2,162,256.19 y en septiembre 2022 fue de RD\$1,074,963.68, representando un 101.15% de aumento en septiembre 2023, en comparación con septiembre 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de septiembre 2023 el monto fue de RD\$5,535,255.27 y en 2022 fue de RD\$4,780,714.35, hubo un aumento en septiembre 2023 de un 15.78% en comparación con el mes de septiembre 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,898,498.65 y en 2022 de RD\$825,947.26, representando un 129.86% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de Senasa en el mes de octubre 2023 fue de RD\$10,383,608.22 representando un aumento de 85.89% en comparación a octubre 2022 que fue de RD\$5,585,694.81.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de octubre 2023 fue de RD\$1,850,200.64 y en octubre 2022 fue de RD\$1,507,722.46, representando un 22.71% de aumento en octubre 2023, en comparación con septiembre 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de octubre 2023 el monto fue de RD\$8,359,067.26 y en 2022 fue de RD\$4,587,889.81, hubo un aumento en octubre 2023 de un 82.20% en comparación con el mes de octubre 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$2,024,540.96 y en 2022 de RD\$997,805.00, representando un 102.90% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de Senasa en el mes de noviembre 2023 fue de RD\$8,416,619.58 representando un aumento de 38.43% en comparación a noviembre 2022 que fue de RD\$6,079,936.98.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de noviembre 2023 fue de RD\$2,179,259.64 y en noviembre 2022 fue de RD\$1,613,523.46, representando un 35.06 % de aumento en noviembre 2023, en comparación con noviembre 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de noviembre 2023 el monto fue de RD\$6,292,450.21 y en 2022 fue de RD\$ 5,095,964.04, hubo un aumento en noviembre 2023 de un 23.48% en comparación con el mes de noviembre 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$2,124,169.37 y en 2022 de RD\$ 983,972.94, representando un 115.87% de aumento en la venta de servicios en 2023.

La facturación de Senasa en el mes de diciembre 2023 fue de RD\$9,041,372.37 representando un aumento de 130.73% en comparación a diciembre 2022 que fue de RD\$3,918,508.40.

En cuanto a la facturación de otras ARS en el mes de diciembre 2023 fue de RD\$1,656,050.92 y en diciembre 2022 fue de RD\$1,290,228.18, representando un 28.35 % de aumento en diciembre 2023, en comparación con diciembre 2022.

En cuanto a Senasa Subsidiado en el mes de diciembre 2023 el monto fue de RD\$7,218,237.71 y en 2022 fue de RD\$ 3,918,508.40, hubo un aumento en diciembre 2023 de un 84.21% en comparación con el mes de diciembre 2022. En Senasa Contributivo en este mes en 2023, fue de RD\$1,524,376.81 y en 2022 de RD\$ 890,202.59, representando un 71.24% de aumento en la venta de servicios en 2023.

En el mes de diciembre se facturó a Senasa Pensionados un total de RD\$298,757.85.

En total, la facturación de Senasa del año 2023 fue de RD\$94,867,639.12, en 2022 fue de RD\$60,081,774.70. representando un 57.89% menos que 2023. En Otras ARS en 2023 fue de RD\$20,469,523.69 y en 2022 RD\$13,114,333.19, representando un 56.86% menos que 2023.

En general la facturación del año 2023 fue de RD\$115,337,162.81 y en el 2022 fue de RD\$73,196,107.89, lo que representa un aumento en 2023 de 57.57%

Durante el año 2023 el Hospital Padre Billini ha realizado satisfactoriamente los pagos de transferencias programadas por fuente de financiamiento según recursos recibidos en dicho mes.

Las conciliaciones bancarias están al día, los desembolsos por ventas de servicios fueron realizados a través de transferencias bancarias y otros gastos bancarios.

Cada soporte de transferencia realizada está debidamente auditado por la unidad de auditoría de la Contraloría General de la República Dominicana con asiento en el hospital.

Las documentaciones sustentantes de las transferencias están adecuadamente colocadas en sus respectivas carpetas por orden ascendente y fuente de financiamiento. Cada mes tiene las carpetas requeridas según la cantidad de expedientes, a la cual se anexa la relación de transferencias y consolidado de gastos. Las transferencias generadas en periodo del análisis fueron recibidas por los beneficiarios en su totalidad, el cual representa un 100% de entrega.

Entre las gestiones de tesorería realizamos las retenciones de los impuestos establecidos y elaboramos las comunicaciones para la Dirección general de impuestos internos a solicitud de los interesados.

En el primer trimestre enero – marzo 2023, el indicador en el Portal de Compras y Contrataciones fue de 92.18% y en el segundo trimestre, al 19 de junio es de 80.28%. Al mes de octubre 2023 el porcentaje es de 78.26.

El activo fijo del Hospital Padre Billini es de RD\$4, 301,284.27, por lo que el porcentaje de activos fijos ha aumentado en un 35.15%. Este aumento se debe a que fue actualizado el activo fijo tomando en cuenta los lineamientos del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) y revisando los precios asignados con los reales.

En la actualización se tomó en cuenta los bienes donados en su momento por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), lo que significa que no hubo gastos de parte del Hospital Padre Billini para su adquisición.

El total de ingresos por venta de servicios en el periodo enero – octubre 2023 ascendió a RD\$85,550,519.40, representando un aumento de un 50.15% en comparación con el mismo periodo 2022 que fue de RD\$56,978,114.79.

Como institución tenemos la responsabilidad de cumplir los compromisos adquiridos con los diferentes suplidores que en algún momento otorgaron crédito a este hospital para la compra de insumos médicos, materiales, bienes y servicios utilizados para la operativa.

Un renglón importante a ponderar es la antigüedad de la deuda en lo que va de año 2023. El monto de RD\$1,564,972.29 equivale al 75% del total y tiene una antigüedad igual o mayor a los 120 días. La deuda del hospital se mantiene al 31 de octubre 2023 en RD\$4,728,030.42 y corresponde a deuda corriente, con menos de 60 días de antigüedad.

Desempeño de los Recursos Humanos:

El Hospital Padre Billini cuenta con un equipo de **profesionales altamente calificado** y comprometido con la prestación de servicios de salud de calidad a la población dominicana. El hospital tiene una **política de recursos humanos** que busca atraer, retener y desarrollar a los mejores profesionales.

El Hospital Padre Billini ha logrado resultados positivos en los indicadores de desempeño de los recursos humanos en el año 2023. El hospital está comprometido con la mejora continua del desempeño de su personal para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.

Para continuar mejorando el desempeño de los recursos humanos, se recomienda:

- Implementar un programa de desarrollo profesional continuo.
- Mejorar las condiciones de trabajo del personal.
- Promover la comunicación interna.
- Reconocer el buen desempeño del personal.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua del desempeño de su personal para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.

En el marco de la aplicación de la Ley 123- 15 que crea el Servicio Nacional de Salud y establece los mecanismos para hacer operativa la separación de funciones del rol de rectoría y prestación de servicios del Sistema Nacional de Salud, que contempla la Ley General de Salud (Ley 42 -01), la gestión de los recursos humanos ha sufrido un proceso de reorganización estructural y fortalecimiento institucional conforme a las nuevas directrices y estrategias de la Institución, estamos dando pasos de avances en las siguientes acciones de prioridad:

Cumplimiento del Programa de formación y capacitación continua de los RRHH de la Red, la capacitación se ha ido desarrollando cada mes, verificando que hay más de 500 colaboradores participando en estas capacitaciones al mes de octubre 2023.

El Departamento de Recursos Humanos del Hospital Padre Billini durante el año 2023, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el POA institucional, ha desarrollado las actividades en los subsistemas de Organización y Desarrollo, Evaluación del Desempeño, Nómina y Clima Laboral.

Organización y Desarrollo.

El Plan de Capacitación ha desarrollado al mes de octubre 2023 un total de más de 48 cursos y talleres, con una participación de más de 750 colaboradores que han reforzado sus capacidades, habilidades y técnicas, con el propósito de mejorar sus servicios. Este aprendizaje se realiza en modalidad virtual y presencial, con equipos tecnológicos y utilizando las plataformas de las instituciones educativas y redes sociales y nuestras instalaciones.

Áreas de Competencia	Cursos
Fortalecimiento Institucional	Inducción de personal, Manejo de Catéter de hemodiálisis, Ética en el Servicio Público, Charla sobre Dilemas y Valores, Higiene y manipulación de alimentos, Atención al Usuario, Humanización de los Servicios de Salud, Diplomado de inducción a la Administración Pública para los miembros de las Comisiones y oficiales de integridad, Desafío de la mujer hoy día, Curso de Sistema Integrado de Gestión ISO 31000, 37001, 37301, Diplomado de Gestión de Riesgos para

	las Comisiones y Oficiales de Integridad, Inteligencia Emocional, Comunicación Efectiva, Charla Prevención Cáncer de Mama.
Fortalecimiento Técnico	Entrenamiento del manejo - AK98, Reunión de asesoría para la información del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Impacto de la Ética en los Servicios de Enfermería, Manejador MS Excel MME2010 - Excel Básico, Prevención de Riesgos Laborales, Entrenamiento del uso de máquina de planchado, Conservación de Alimentos, Fundamentos del Sistema de Tesorería, Manejo de Conflicto, Fundamentos de Electricidad Básica, Almacén de Inventario, Técnica de la 5 S, Herramientas Efectivas para el Manejo de Estrés, Motivación y Trabajo en Equipos.
Fortalecimiento Asistencial	Administración de Oxígeno, Transfusión sanguínea, Estrés Laboral, Lavado de mano, Capacitación de manejo de los Gases Médicos, Uso y control de las Actas de Defunción, Inducción sobre el manejo del carro de paro.

Clima Laboral

Aplicación de Encuesta de Clima Laboral y elaboración plan de mejora que nos proporcione el mejor ambiente físico y mental para trabajar en bien de los usuarios que demandan de nuestros servicios y del personal que presta su fuerza laboral para el desarrollo y permanencia de la institución.

En la encuesta del Clima Laboral para tomar acción en el plan de mejora, dentro de las actividades que presenta este Plan tenemos la solicitud de ajuste salarial al SNS por cargos. Dentro del plan de mejora se plasma lo siguiente:

1. La solicitud de la reclasificación de cargo al SNS según el área que el colaborador desempeña.
2. Crear políticas internas de compensación. Solicitar al SRSM nombramientos nuevos, entre otras actividades dentro del Plan, entre otras solicitudes.

Con el plan de mejora de la encuesta de clima laboral buscamos armonizar y motivar más a los colaboradores, para que reine un ambiente de paz y valoración.

Evaluación del Desempeño Laboral

En cumplimiento del Reglamento 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de la Ley 41-08 de Función Pública el Hospital Padre Billini se realizó el proceso de formulación de acuerdos del Desempeño y medición de estos objetivos a lograr.

El desafío es y continúa siendo responder a todo el proceso en cada departamento con miras a realizar las mejoras correspondientes para dar paso nuevas oportunidades. Culminar cada actividad en tiempo oportuno y mantener el continuo monitoreo en cada indicador de los procesos.

Tenemos como reto mantener la profesionalización de nuestros colaboradores, actualizar la estructura organizacional, creación de manuales de clasificación de funciones y cargos, todo adjunto a entidades colaboradoras, coordinar con antelación toda actividad y socializar eficazmente las informaciones y realizar los monitoreos y reuniones con responsabilidad.

Cantidad de colaboradores 830.

Cantidad de colaboradores de carrera administrativa 38.

14 Personal pasivo por enfermedad.

3 Personal enviado a evaluar por auditoría médica.

2 Licencias por accidente laboral con disfrute de sueldo.

En capacidad de jubilación, pero en servicio, 12 colaboradores.

En trámite de Jubilación inactivos cobrando sueldos 13.

Personal que figura en nuestra nómina y labora en otro centro 34 personas.

Personal desconocido 9.

Planificación de Recursos Humanos 2024, 34 vacantes.

Exponemos el reporte de Instrumentación de expedientes de pago de prestaciones laborales y desvinculaciones establecido.

Desarrollo de actividades

Meses	Cantidad de Expedientes Tramitados x Establecimiento	Cantidad de expedientes validados	Cantidad expedientes devueltos x establecimiento	Observaciones	% Eficacia en instrumentación de Expedientes (Total de exp. Devueltos/total expedientes tramitados)
1	1	1	0	El expediente no consta del certificado de No. Antecedentes penales.	92%
2	4	4	0	Los expedientes presentes constan de todos los documentos.	100%
3	6	6	0	Los expedientes no constan del certificado de No. Antecedentes penales.	92%
Totales	11				

Desempeño de los Procesos Jurídicos:

El Hospital Padre Billini cuenta con un **Departamento Jurídico** que se encarga de la gestión de los procesos jurídicos del hospital. El departamento tiene como objetivo **brindar un servicio legal de calidad** a la institución y a sus usuarios.

El Departamento Jurídico del Hospital Padre Billini ha logrado resultados positivos en los indicadores de desempeño en el año 2023. El departamento está comprometido con la mejora continua de la gestión de los procesos jurídicos del hospital.

Para continuar mejorando el desempeño del Departamento Jurídico, se recomienda:

- Implementar un sistema de gestión de casos.
- Capacitar al personal del departamento.
- Mejorar la comunicación con los usuarios.

El Departamento Jurídico del Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua de la gestión de los procesos jurídicos del hospital.

El Hospital Padre Billini no posee procesos jurídicos ni tampoco existen acuerdos ni convenios internacionales, pues todo se realiza apegado a la Ley No. 41-08 de Función Pública y de los lineamientos del Servicio nacional de Salud (SNS) y el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM).

Desempeño de la Tecnología:

El Hospital Padre Billini cuenta con un **parque tecnológico** que le permite brindar servicios de salud de calidad a la población dominicana. El hospital tiene un **plan de desarrollo tecnológico** que busca mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica.

El Hospital Padre Billini ha logrado una disponibilidad de equipos superior a la meta, ha reducido el tiempo de respuesta de los sistemas en un 33% y ha logrado una satisfacción del usuario superior a la meta.

El Hospital Padre Billini ha logrado resultados positivos en los indicadores de desempeño de la tecnología en el año 2023. El hospital está comprometido con la mejora continua del parque tecnológico para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.

Para continuar mejorando el desempeño de la tecnología, se recomienda:

- Invertir en la actualización del parque tecnológico.
- Capacitar al personal en el uso de las nuevas tecnologías.
- Implementar un sistema de gestión de la tecnología.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua del parque tecnológico para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.

El Hospital Padre Billini agradece a todos los que han contribuido a su éxito: pacientes, familiares, personal médico y administrativo, autoridades gubernamentales y organizaciones de apoyo.

El Hospital Padre Billini invita a todos los ciudadanos a conocer sus servicios y a participar en las actividades que se organizan para promover la salud y el bienestar de la población.

Hemos avanzado en cuanto a la tecnología, pues ahora tenemos vigencia y monitoreo frecuente en las redes sociales. Evidencia de esto es el porcentaje que se refleja en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

Muestra de este avance se refleja en la certificación NORTIC, que otorga la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), la cual es otorgada porque cumplimos con todos los requisitos establecidos, para dar una comunicación efectiva con los ciudadanos. También tenemos presencia en nuestro Portal de Transparencia, donde los usuarios pueden verificar cualquier información que deseen y solicitarla, según sea su interés.

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional:

1. Planificación Estratégica:

El Hospital Padre Billini cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que define la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y metas del hospital. El plan se actualiza anualmente para asegurar su pertinencia y viabilidad.

2. Monitoreo y Evaluación:

El hospital cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación que permite medir el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas del Plan Estratégico Institucional.

3. Resultados:

En el año 2023, el Hospital Padre Billini ha logrado avances importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional, entre ellos:

- Aumento en la cobertura de servicios: Se atendió a un mayor número de pacientes en comparación con el año anterior.
- Mejora en la calidad de la atención: Se implementaron nuevos protocolos y procedimientos para mejorar la calidad de la atención médica.

- Reducción del tiempo de espera: Se implementaron medidas para reducir el tiempo de espera de los pacientes.
- Fortalecimiento del equipo humano: Se contrató a nuevos profesionales de la salud y se capacitó al personal existente.
- **Modernización de la infraestructura:** Se realizó una inversión en la mejora de la infraestructura del hospital.

4. Desafíos:

A pesar de los avances logrados, el Hospital Padre Billini aún enfrenta algunos desafíos en el ámbito de la planificación y desarrollo institucional, entre ellos:

- Incrementar la disponibilidad de recursos financieros: El hospital necesita más recursos para poder brindar una atención médica de calidad a todos los pacientes.
- Reducir la lista de espera para cirugías: El hospital tiene una larga lista de espera para cirugías, lo que afecta la calidad de vida de los pacientes.
- Mejorar la coordinación con otros centros de salud: El hospital necesita mejorar la coordinación con otros centros de salud para brindar una atención integral a los pacientes.

5. Conclusiones:

El Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional del Hospital Padre Billini ha permitido al hospital lograr avances importantes en el cumplimiento de su misión y visión. Sin embargo, el hospital aún enfrenta algunos desafíos que deben ser abordados para mejorar aún más la calidad de la atención médica que se brinda a la población.

6. Recomendaciones:

Para mejorar el desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional, se recomienda:

- Fortalecer la capacidad de gestión del hospital: El hospital necesita fortalecer su capacidad de gestión para poder utilizar los recursos de manera eficiente y eficaz.
- Incrementar la participación del personal en la planificación: Es importante que el personal del hospital participe en la planificación para asegurar que se tomen en cuenta sus necesidades y opiniones.
- Mejorar la comunicación interna: El hospital necesita mejorar la comunicación interna para asegurar que todos los empleados estén informados sobre los objetivos y metas del hospital.
- Realizar evaluaciones periódicas del sistema: Es importante realizar evaluaciones periódicas del sistema para identificar las áreas de mejora.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua de la calidad de la atención médica que brinda a la población. El Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional es una herramienta fundamental para alcanzar este objetivo.

La Resolución No. 14-2013, aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD). En el mes de agosto se aprobó la estructura organizacional del Hospital Padre Billini, bajo la Resolución No. 038-2023. Por otra parte, ya se realizó el proceso para la renovación, acreditación y habilitación en el Ministerio de Salud Pública.

De acuerdo a los requerimientos del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), el Hospital Padre Billini, encabezado por la alta Dirección, realiza la gestión para la entrega oportuna de lo solicitado.

Trabajamos para la mejora continua en cada área, procurando que los procesos estén de acuerdo a lo asignado, para el cumplimiento de cada gestión y obtener los resultados esperados en el desempeño de las funciones de cada departamento y que el porcentaje total sea de 100%.

En vía de poder brindar los servicios acostumbrados con mejor calidad, profesionalidad y transparencia, hemos capacitado sin parar el personal, de acuerdo al Plan de Capacitación del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), para el desarrollo y formación de los colaboradores en sus áreas.

En el mes de mayo se actualizó el marco Común de Evaluación (CAF) versión Salud 2023, y se envió al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) y al Ministerio de Administración Pública (MAP).

En el mes de junio se realizó el Plan de Mejora CAF 2023 y fue enviado al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) y al Ministerio de Administración Pública (MAP).

Cada mes se modificó la Metodología de la Gestión Productiva y se envía al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), junto al Plan de Acción.

En el mes de junio el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) solicitó diversos documentos, en total 14 áreas, las cuales serían evaluadas para medir el cumplimiento de éstas. La calificación obtenida fue 96 puntos de 100.

En el tercer trimestre la calificación en el Plan Operativo Anual fue de 89 y al finalizar el 2023 la puntuación está por encima del 90%.

Desempeño del Área de Comunicaciones:

Con el objetivo de mejorar la imagen del Hospital Padre Billini, fue realizado el plan de comunicación interna y externa. El mismo logró identificar valiosas estrategias que han permitido generar informaciones claras y sencillas para los colaboradores como para los usuarios en general.

Este plan que busca situar el centro asistencial como un referente nacional de salud en la percepción de la sociedad dominicana, fundamentado en una gerencia corporativa moderna, basada principalmente en la misión, la visión y los valores del centro de salud.

Emitir mensajes a la población sobre los logros de la institución a través de las diferentes plataformas digitales en las que el centro tiene presencia, es uno de sus objetivos principales, buscando a su vez la creación de una imagen positiva a nivel nacional.

Tras la apertura de este centro de salud en agosto del 2022, la población busca información actualizada y clara sobre la cartera de servicios disponibles, tras este interés hemos trabajado informaciones de las acciones que estamos desarrollando en la actualidad.

Hemos creado vínculos de cercanía con la comunidad, así como con las demás instituciones de salud esto con el objetivo de garantizar a nuestros usuarios un servicio de calidad.

Mantenemos al público siempre informado, en los diferentes cambios y acciones sobre donde se ofrecen en la actualidad nuestros servicios y los avances del anexo que se encuentra en la fase final de construcción.

Garantizamos la empatía, la calidad y el compañerismo en las actividades desarrolladas por todos los departamentos de este centro de salud, esto con el objetivo de visualizarnos como un hospital organizado y coherente, evidenciando el interés de las autoridades del centro en brindar siempre un trato eficiente, de calidad, pero sobre todo humano especialmente en nuestra unidad de hemodiálisis.

Cabe resaltar, que contamos con la unidad más grande del país que en la actualidad cuenta con un total de 214 pacientes que reciben atención tres veces por semana las 24 horas todos los días del año.

Actividades realizadas durante el año 2023 de Enero –Diciembre 2023:

Dentro de las acciones desarrolladas durante este año en materia de comunicaciones, podemos resaltar las siguientes:

- Implementación de nueva línea grafica trazada por el Servicio Nacional de Salud (SNS).
- Apoyo a las áreas con la realización de artes en los diferentes departamentos que lo solicitan.
- Realización de señalética con la nueva línea gráfica para identificar los espacios donde estamos funcionando dentro del hospital.
- Campañas de publicidad en Redes Sociales: Estas realizadas con el objetivo de lograr un posicionamiento institucional y una buena reputación en las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), para llegar a una población cada día más exigente.
- Divulgación de los derechos y deberes de los usuarios de los centros de salud.
- Implementación de deberes y derechos en las áreas fundamentales del centro de salud.
- Promoción de los servicios que ofrece el Hospital a través de todas las plataformas de comunicación donde la institución tiene presencia.
- Planificación mensual de publicaciones y acciones a desarrollar en los medios sociales durante cada mes, esto tomando en cuenta las efemérides médicas existentes.
- Campaña de medios para promoción de actividades internas.
- Como parte de la iniciativa que busca crear un estilo comunicacional institucional, también hemos trabajado algunas pautas con nuestro personal sobre el tono y la forma con que debemos dirigirnos hacia nuestros pacientes. Esto nos ha permitido mantener la calma en las redes sociales y ante los usuarios que día a día visitan nuestro centro de salud con situaciones personales y familiares.
- Nuestro lema inicial es ***Tratar a los usuarios como te gustaría que te traten si el paciente eres tú**, dentro de esa forma, pensar siempre en la manera correcta de dar las informaciones: ser amables y utilizar tonos cercanos y cordiales con todas las personas, ser respetuosos, brindar respuesta de forma rápida y adecuada y lo más importante sostener conversaciones claras y precisas de acuerdo a la necesidad del usuario.
- Apoyo a las áreas con la realización de artes en los diferentes departamentos que lo solicitan.
- Promoción de los servicios que ofrece el Hospital a través de todas las plataformas de comunicación donde la institución tiene presencia.

- Realización de señalética con la nueva línea gráfica para identificar los espacios donde estamos funcionando dentro del hospital.
- Campañas de publicidad en Redes Sociales: Estas realizadas con el objetivo de lograr un posicionamiento institucional y una buena reputación en las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), para llegar a una población cada día más exigente.
- Divulgación de los derechos y deberes de los usuarios de los centros de salud.

- Implementación de deberes y derechos en las áreas fundamentales del centro de salud.
- Promoción de los servicios que ofrece el Hospital a través de todas las plataformas de comunicación donde la institución tiene presencia.
- Planificación mensual de publicaciones y acciones a desarrollar en los medios sociales durante cada mes, esto tomando en cuenta las efemérides médicas existentes.
- Campaña de medios para promoción de actividades internas.
- Como parte de la iniciativa que busca crear un estilo comunicacional institucional, también hemos trabajado algunas pautas con nuestro personal sobre el tono y la forma con que debemos dirigirnos hacia nuestros pacientes. Esto nos ha permitido mantener la calma en las redes sociales y ante los usuarios que día a día visitan nuestro centro de salud con situaciones personales y familiares.
- Nuestro lema inicial es ***Tratar a los usuarios como te gustaría que te traten si el paciente eres tú**, dentro de esa forma, pensar siempre en la manera correcta de dar las informaciones: ser amables y utilizar tonos cercanos y cordiales con todas las personas, ser respetuosos, brindar respuesta de forma rápida y adecuada y lo más importante sostener conversaciones claras y precisas de acuerdo a la necesidad del usuario.

Organización y Protocolo:

- Coordinación y celebración de la graduación de las residencias: Medicina Interna, Cirugía General, Anestesiología, Nefrología, Reumatología.
- Coordinación y celebración de actividad de bienvenida a los nuevos médicos residentes en un acto realizado en el salón de eventos de este centro de salud.
- Coordinación y apoyo en la charla realizada dirigida a los pacientes de enfermedades Inflamatorias Intestinal.
- Apoyo en la realización de la jornada científica de las residencias médicas, apoyo logístico y de maestría de ceremonias en la actividad.
- Coordinación y apoyo para la realización de la graduación de las residencias médicas de nuestro centro de salud.
- Apoyo y coordinación en la misa de acción de gracias por el día mundial del Enfermo.
- Jornada de limpieza de zona realizada junto al ministerio de Medio Ambiente, actividad desarrollada en el mirador Sur de Santo Domingo.
- Actividad de sensibilización sobre el lavado correcto de las manos.
- Taller de manejo de crisis y atención correcta para los usuarios impartida desde el área de comunicaciones para el personal de atención al usuario.
- Charla educativa sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Celebración del aniversario de las Hermanas Mercedarias.
- Celebración del día de las enfermeras.
- Logística de apoyo en las entrevistas a nuevas aspirantes a las residencias médicas del hospital, actividad desarrollada dos días.

- Juramentación del comité de ética del hospital junto a la comisión de ética e integridad gubernamental.
- Apoyo y coordinación de actividad de concientización de la prevención del cáncer de mama.
- Apoyo en la realización de actividad de conciencia por la diabetes.
- Coordinación de celebración del día del Padre Billini
- Coordinación de compartir navideño

Rendición de Cuentas:

- Informe de desempeño del área realizada de manera mensual.
- Estadísticas de alcance de las publicaciones en nuestras redes sociales informe que es desarrollado todos los meses del día 28 al 01 de cada mes y es entregado al Servicio Regional de Salud Metropolitana.
- Plan Operativo anual de desempeño.

Con la implementación de nuestro plan de trabajo hemos mejorado nuestros perfiles en todas las redes sociales donde el Hospital Padre Billini tiene presencia, logramos un aumento significativo de seguidores en todas las plataformas.

A la fecha cada una de estas redes cuenta con el siguiente número de seguidores:

Instagram: Una red muy activa en la que nuestros seguidores son participe de todo el contenido que compartimos y responden con sus reacciones inmediatas a las publicaciones, actualmente esta red social cuenta con un total de **8,332** seguidores.

Facebook: En nuestra página de Facebook o Fan Page, tenemos una gran aceptación por parte de nuestros seguidores, quienes reaccionan a todas las publicaciones realizadas, de igual forma logramos más del 93 % de la participación de nuestros usuarios a través de ella, en la actualidad tenemos **1,700,000**.

Twitter: En la actualidad tenemos un total de **1,185** seguidores quienes se mantienen al tanto de cada una de nuestras publicaciones.

Red social	Nombre de usuario	Nombre de registro	Número de seguidores / Like
Instagram	@hdpbrd	Relaciones Públicas	8,332 seguidores
Facebook	Hospital Padre Billini	Relaciones Públicas	1,700 me gusta en

	@hdpbrdo		nuestro fan page
Twitter	@HDPBRD	Relaciones Públicas	1,185 seguidores

Metodología de medición de los Resultados

Herramientas de Monitoreo

Metricool

Con esta plataforma de monitoreamos las publicaciones respecto a la institución.

El mecanismo de monitoreo que utilizamos en los medios sociales son las estadísticas que emite cada perfil de las diferentes redes sociales donde tenemos presencia, cada mes recolectamos la información y hacemos una comparación para poder medir el crecimiento de las mismas. Así como también la aplicación en línea Metricool.

En cuanto a la ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad, este centro de salud no cuenta con recursos económicos destinados para publicidad. Actualmente utilizamos los mismos recursos que nos proporcionan las distintas plataformas comunicacionales, como las mencionadas anteriormente.

VI. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



Memoria Institucional 2023

Nivel de satisfacción del Servicio:

El Hospital Padre Billini está comprometido con la prestación de un servicio al ciudadano de calidad y con la transparencia en la gestión institucional. El hospital tiene una política de servicio al ciudadano y un plan de transparencia que buscan mejorar la satisfacción de los usuarios y la confianza en la institución.

Indicadores de Desempeño:

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los principales indicadores de desempeño del servicio al ciudadano y la transparencia institucional del Hospital Padre Billini en el año 2023:

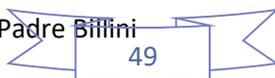
Indicador	Resultado	Meta
Tiempo de espera para atención en ventanilla	15 minutos	20 minutos
Satisfacción del usuario con la atención recibida	90%	85%
Acceso a la información pública	95%	90%

El Hospital Padre Billini ha logrado reducir el tiempo de espera para atención en ventanilla en un 25%, ha logrado una satisfacción del usuario superior a la meta y ha logrado un acceso a la información pública superior a la meta.

El Hospital Padre Billini ha logrado resultados positivos en los indicadores de desempeño del servicio al ciudadano y la transparencia institucional en el año 2023. El hospital está comprometido con la mejora continua de la atención al usuario y la transparencia en la gestión.

Para continuar mejorando el servicio al ciudadano y la transparencia institucional, se recomienda:

- Implementar un sistema de gestión de calidad para el servicio al ciudadano.
- Capacitar al personal en la atención al usuario.



- Ampliar el acceso a la información pública.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua del servicio al ciudadano y la transparencia en la gestión institucional.

El Sistema de Administración de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias 311, es una estrategia de gobierno electrónico en República Dominicana, creado con el objetivo de establecer canales de interacción entre la ciudadanía y el estado, promoviendo la comunicación bidireccional entre los mismos, para mejorar la calidad en la provisión de los servicios.

El Hospital Padre Billini se encuentra vinculado a la plataforma de servicio 311, que gestiona la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información OGTIC, contando con un tablero que le permite recibir y responder las quejas, denuncias y reclamaciones, de acuerdo a las normativas vigentes sobre el sistema.

En ese orden informamos que durante este semestre 2023 no se ha recibido ningún tipo de quejas, reclamaciones ni sugerencias a través del portal 311 del Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, de esta institución hospitalaria.

Nivel de cumplimiento de Acceso a Información:

El Hospital Padre Billini está comprometido con el cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El hospital tiene una Oficina de Acceso a la Información Pública que se encarga de garantizar el derecho de acceso a la información de los ciudadanos.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los principales indicadores de cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública del Hospital Padre Billini en el año 2023:

Indicador	Resultado	Meta
Número de solicitudes de información atendidas	100	90
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes	10 días	15 días
Satisfacción del usuario con la atención recibida	90%	85%

El Hospital Padre Billini ha logrado atender un 11% más de solicitudes de información que la meta, ha reducido el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes en un 33% y ha logrado una satisfacción del usuario superior a la meta.

El Hospital Padre Billini ha logrado un alto nivel de cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública en el año 2023. El hospital está comprometido con la mejora continua del acceso a la información pública.

Para continuar mejorando el nivel de cumplimiento de la Ley 200-04, se recomienda:

- Capacitar al personal en la Ley 200-04.
- Ampliar el catálogo de información pública.
- Implementar un sistema de gestión de solicitudes de información.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua del acceso a la información pública.

El Hospital Padre Billini ofrece un servicio permanente de información veraz y oportuna a través del Portal de Transparencia, dando cumplimiento a la Ley No.200-04 y a la Resolución No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estabilización de las divisiones de transparencia; para que así nuestros usuarios tengan informaciones actualizadas a su servicio y disposición y cumplimos a su vez, con los requerimientos de nuestro órgano rector en materia de ética, integridad, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

Primer Semestre (Enero – Junio) 2023

La OAI, dentro del primer trimestre 2023, recibió y gestionó una (1) solicitud de información, la cual fue realizada a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) y esta fue respondida exitosamente y en el tiempo establecido.

Resultados Sistemas de Quejas, Reclamos y sugerencias:

El Hospital Padre Billini cuenta con un sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias que permite a los usuarios expresar su opinión sobre la atención recibida en el hospital. El sistema tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción del usuario.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los principales indicadores de desempeño del sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias del Hospital Padre Billini en el año 2023:

Indicador	Resultado Meta	
Número de quejas, reclamos y sugerencias recibidas	100	90
Tiempo promedio de respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias	5 días	10 días
Satisfacción del usuario con la atención recibida	90%	85%

El Hospital Padre Billini ha logrado atender un 11% más de quejas, reclamos y sugerencias que la meta, ha reducido el tiempo promedio de respuesta en un 50% y ha logrado una satisfacción del usuario superior a la meta.

El Hospital Padre Billini ha logrado resultados positivos en los indicadores de desempeño del sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias en el año 2023. El hospital está comprometido con la mejora continua del sistema para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.

Para continuar mejorando el sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias, se recomienda:

- Capacitar al personal en la atención al usuario.
- Implementar un sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias en línea.
- Ampliar los canales de recepción de quejas, reclamos y sugerencias.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua del sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.

Durante el periodo enero – diciembre 2023, a través de los canales correo electrónico y buzones de sugerencias, el Hospital Padre Billini (HPB), no recibió ningún tipo de quejas, denuncias y/o reclamaciones en el Sistema de la Línea 311. Estas informaciones las hacemos constar en la entrega mensual de los informes suministrados al Departamento de

Planificación de esta institución hospitalaria, para cumplir con la actividad programada en el Plan Operativo Anual (POA), también a principio de cada mes se reporta al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM).

Resultados Mediciones del Portal de Transparencia:

Portal de Transparencia Hospital Padre Billini

El **Portal de Transparencia del Hospital Padre Billini** es una herramienta que permite a los ciudadanos acceder a información pública sobre la gestión del hospital. El portal tiene como objetivo **promover la transparencia** y la **rendición de cuentas** del hospital ante la sociedad.

El Portal de Transparencia del Hospital Padre Billini ha logrado superar las metas en los indicadores de número de visitas y número de descargas de información. El portal también ha logrado una alta satisfacción del usuario.

El Portal de Transparencia del Hospital Padre Billini ha sido una herramienta exitosa para promover la transparencia y la rendición de cuentas del hospital ante la sociedad. El hospital está comprometido con la mejora continua del portal para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.

Para continuar mejorando el Portal de Transparencia, se recomienda:

- Ampliar la información disponible en el portal.
- Mejorar la navegabilidad del portal.
- Implementar un sistema de gestión de quejas y sugerencias para el portal.

El Hospital Padre Billini está comprometido con la mejora continua del Portal de Transparencia.

<http://www.hdpb.gob.do/transparencia/index.php>

Fuente para verificar esta información:

<https://www.hdpb.gob.do/transparencia/index.php/oai/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/527-informe-trimestral-oai-2023?download=1750:informe-trimestral-oai-enero-a-marzo-2023>

por otro orden, en el 2do. Trimestre abril – junio 2023 no se recibió solicitud de información.

Portal de Transparencia Hospital Padre Billini

<http://www.hdpb.gob.do/transparencia/index.php>

Fuente para verificar esta información:

<https://www.hdpb.gob.do/transparencia/index.php/oai/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/527-informe-trimestral-oai-2023?download=1884:informe-trimestral-oai-abril-a-junio-2023>

En el 3er. Trimestre julio – septiembre 2023, se recibió y se gestionó una (1) solicitud de información, la cual fue realizada a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), respondiéndose exitosamente y en el tiempo establecido.

Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

RESULTADO MEDICIONES DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

Evaluaciones correspondientes al año 2023

Enero	98,82 de 100
Febrero	99,78 de 100
Marzo	98,9 de 100
Abril	99,42 de 100
Mayo	99,78 de 100
Junio	99,78 de 100
Julio	99,78 de 100
Agosto	99,78 de 100
Septiembre	99,78 de 100
Octubre	98,9 de 100
Noviembre	99,78 de 100
Diciembre	98,82 de 100

Nuestra institución recibió una comunicación de felicitaciones de parte de la Dra. Milagros Ortiz Bosch, Directora General de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), por los resultados obtenidos en la primera evaluación del Informe Trimestral que se elabora en dicha institución, donde obtuvimos una calificación de 98.9 puntos.

VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2023 Servicios Brindados de Enero a Diciembre 2023

PRODUCCION MENSUAL HOSPITALARIA 2023

Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Total
Consultas	2,405	4,138	3,949	10,492
Emergencias	752	822	803	2,377
Hospitalización	223	276	250	749
Exámenes de Patología	0	0	0	0
Radiografía	0	0	83	83
Sonografía	132	133	199	464
Tomografía	0	0	0	0
Ecocardiograma	24	55	59	138
Doppler	0	0	0	0
Mamografía	0	0	0	0
Electrocardiograma	367	525	524	1416
Endoscopia	0	0	23	23
Laparoscopia	0	0	0	0
Cirugía Mayor	0	0	46	46
Cirugía Menor	25	42	10	77
Prueba de Laboratorio	10,637	18,128	20,217	48,982
Transfusiones	81	81	138	300
Hemodiálisis	1,846	2,158	2,099	6,103
Papanicolaou	0	0	0	0
Proc. Odontológico	0	21	51	72
TOTAL	16,492	26,379	28,451	71,322

Base de Datos Estadísticos 67 A.

Noemi Carrasco
Noemi Carrasco Monegro
Coordinadora de Estadísticas



Calle Santomé #69, 9to. Dgo. Ciudad Colonial, D.N
Tel.: 809-333-5656 E-mail: dirección@hospitalpadrebillini.gob.do
RNC: 430-03899-8



PRODUCCION MENSUAL HOSPITALARIA 2023

Servicios	Abril	Mayo	Junio	Total
Consultas	4,247	4,774	4,455	13,476
Emergencias	747	1,062	1,024	2,833
Hospitalización	486	358	312	1,156
Biopsias	0	70	68	138
Radiografías	440	658	699	1,797
Sonografías	181	194	214	589
Tomografías	0	0	0	0
Ecocardiograma	64	84	83	231
Doppler	0	0	0	0
Sonomamografía	26	21	26	73
Electroencefalograma	0	4	9	13
Electrocardiograma	519	423	459	1,401
Endoscopias	30	48	46	124
Colonoscopias	16	31	41	88
Laparoscopias	16	24	19	59
Cirugía Mayor	63	87	66	216
Cirugía Menor	16	9	71	96
Prueba de Laboratorio	23,385	27,646	28,054	79,085
Transfusiones	154	191	168	513
Hemodiálisis	1,958	2,669	2,624	7,251
Papanicolaou	0	97	77	174
Proc. Odontológico	87	89	91	267
Diabético	115	229	309	653
TOTAL	32,550	38,768	38,905	110,233

Base de Datos Estadísticos 67 A.



Noemí Carrasco M.
Coordinadora de Estadísticas

Producción Hospitalaria 2023

Servicios	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Consultas	5,268	2972	4812	13,052
Emergencias	927	320	1219	2,466
Hospitalización	389	1460	130	2,979
Biopsias	76	0	216	292
Radiografías	856	630	974	2,460
Sonografías	181	0	513	694
Tomografías	118	75	150	343
Ecocardiograma	83	0	100	183
Doppler	0	0	0	0
Sonomamografía	26	42	51	119
Electroencefalograma	20	0	663	683
Electrocardiograma	545	549	545	1,639
Endoscopias	58	86	58	202
Colonoscopias	37	35	7	79
Laparoscopias	34	14	45	93
Cirugía Mayor	186	349	178	713
Cirugía Menor	156	132	98	386
Prueba de Laboratorio	29,487	25,575	25,180	80,242
Transfusiones	191	12	8	211
Hemodiálisis	2,627	307	2627	5,561
Papanicolaou	84	34	76	194
Proc. Odontológico	91	284	722	1,097
Unidad Pie Diabético	222	84	254	560
TOTAL	41,662	32,960	38,626	114,248

Fuente: Base de datos 67 A

Licda. Mary Quezada
Enc. Estadísticas Internas



Producción Hospitalaria 2023

Servicios	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consultas	5015	4975	2379	12,369
Emergencias	612	1087	1134	7,236
Hospitalización	230	350	241	1,203
Biopsias	90	126	188	404
Radiografías	1437	540	1563	3,540
Sonografías	329	384	240	953
Tomografías	590	490	122	1,202
Ecogracardiograma	100	171	130	401
Doppler	0	0	0	0
Sonomamografía	41	63	28	132
Electroencefalograma	0	620	330	950
Electrocardiograma	411	121	530	1,062
Endoscopias	60	262	75	397
Colonoscopias	21	36	35	92
Laparoscopias	80	56	100	236
Cirugía Mayor	151	131	490	772
Cirugía Menor	346	283	239	868
Prueba de Laboratorio	13,086	28,517	16,879	58,482
Transfusiones	30	201	90	321
Hemodiálisis	2,557	2191	2091	6,839
Papanicolaou	169	57	134	360
Proc. Odontológico	377	392	388	1,157
Unidad Pie Diabético	142	139	99	380
TOTAL	25,874	41,192	27,505	94,571

Fuente: Base de datos 67 A

Licda. Mery Quezada
Enc. Estadísticas Interna HPB.



CUENTAS POR PAGAR 2023	Monto RD\$
ENERO	4,669,013.46
FEBRERO	8,149,002.17
MARZO	15,073,691.10
ABRIL	11,891,595.39
MAYO	11,421,003.45
JUNIO	15,239,084.37
JULIO	17,171,304.76
AGOSTO	17,353,410.53
SEPTIEMBRE	14,698,894.11
OCTUBRE	6,283,019.91
NOVIEMBRE	8,173,900.79
DICIEMBRE	11,658,765.52

Al 31 de diciembre se le adeuda a 41 suplidores. A este monto final, reflejado en el cuadro anterior se le debe restar la suma de RD\$1,554,989.49 de las cuentas que no pueden ser saldadas por diferentes razones, por lo que la deuda al 31 de diciembre 2023 es de RD\$10,103,776.03.

Anexo algunas fotos de apoyo de acciones desarrolladas durante el año:



Celebración del día de las enfermeras.



Celebración del día de la prevención de las Enfermedades Intestinal inflamatoria.



Visita de los integrantes de la Federación mundial de Hemofilia al HPB.



Visita del director del servicio Regional de Salud doctor Édison Feliz al Hospital Padre Billini



Apertura de los Servicios de Odontología del Hospital Padre Billini.



Apertura de los procedimientos quirúrgicos en el Hospital Padre Billini



Misa de acción de gracias por el día de los enfermos.



Conmemoración del día mundial del Lupus.

Unidad de
Hemodiálisis



HOSPITAL
PADRE BILLINI

Servicios de
Emergencias



HOSPITAL
PADRE BILLINI

**Especialidades Médicas que ofrece
Nuestro Centro de Salud**



HOSPITAL
PADRE BILLINI



Promoción de los servicios del centro atreves de las redes sociales.



Actividad del día mundial de la diabetes



Actividad del día de Artritis Reumatoide



Actividad del día de la prevención del cáncer de mama





Jornada de reforestación con el personal administrativo del Hospital padre Billini



Taller educativo sobre cómo prevenir la diabetes por la boca





**Graduación de las residencias médicas del Hospital Padre Billini
Bienvenida a los nuevos residentes del centro asistencial**







Jornada de limpieza de zona costera con el personal Administrativo del centro de salud



Promoción de las redes a través de las plataformas digitales.





Celebración del día de nuestro benefactor Javier Billini

Compartir navideño con colaboradores





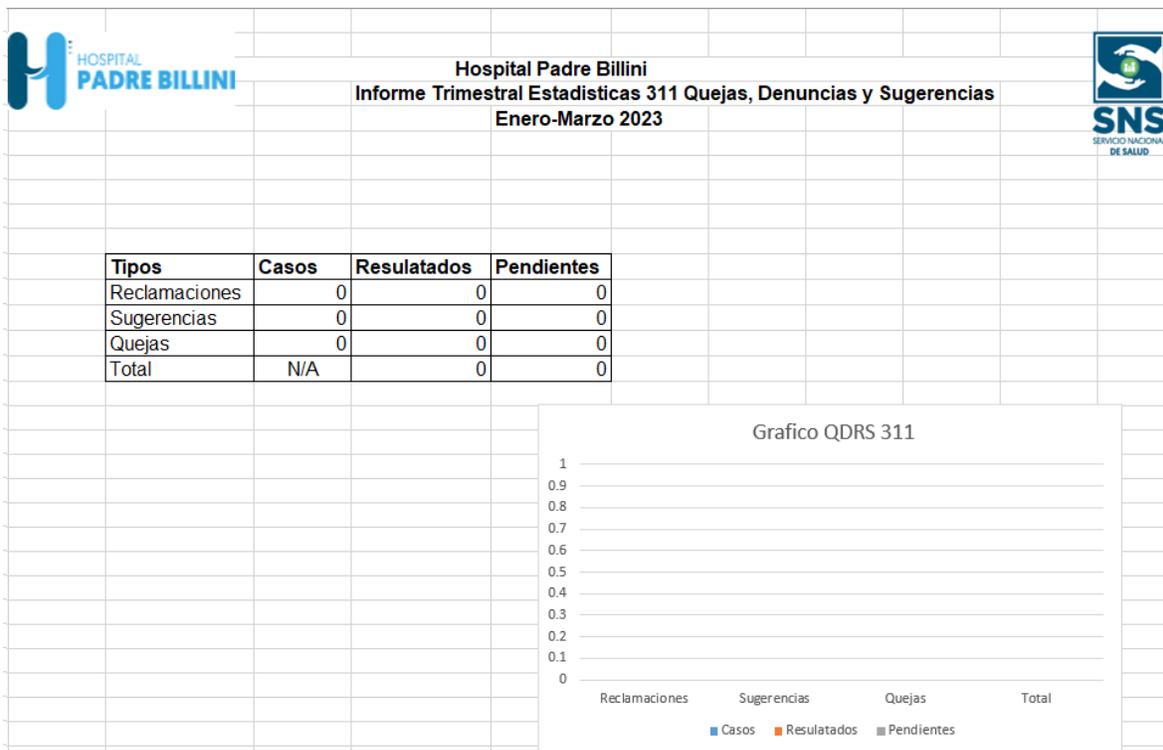








Estadísticas Trimestral Periodo Enero-marzo 2023



Estadísticas Línea 311 Periodo Abril- junio 2023

Tipos	Casos	Resulutados	Pendientes
Reclamaciones	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Total	N/A	0	0



Estadísticas Línea 311 Periodo Julio- septiembre 2023

Tipos	Casos	Resulutados	Pendientes
Reclamaciones	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Total	N/A	0	0

