

# Seguimiento al plan de mejora CAF 2024

**Detalle de Acción:**

**Mejora 1:** Elaboración de la matriz de fuerzas impulsoras y restricciones externas e internas, se encuentra en un **30% de avance** de su elaboración, para lo cual se realizó una reunión con todos los gerentes para una lluvia de ideas acerca de la elaboración de dicha matriz.

**Anexo:** minuta y listado de participación.



Fecha: **23-05-24**

Área o Departamento:	Planificación y Desarrollo				
Hora de Inicio:	10:00 am	Hora de Término:	12:00 pm	Lugar:	Salon de calidad

#### TEMAS DE AGENDA

**Reunión para la Elaboración de la matriz de fuerzas impulsoras restrictivas externa e interna**

Revisión de Acta Anterior: SI  No  N/A

#### DETALLES DE LA REUNIÓN

El objetivo de la reunión es presentar propuestas en base a las fuerzas impulsoras restrictivas externas e internas, con el fin de crear la matriz de fuerzas impulsoras restrictivas internas y externas. El encargado de monitoreo de POA Melvin Morla da inicio a la reunión agradeciendo a los gerentes y representantes de áreas por asistir.

La analista de calidad en la gestión, la licenciada **Dahiana Romero** empieza introduciendo sobre la importancia de la misma para la institución, ya que centra los principales enfoques para la mejora continua de los procesos gerenciales y administrativos de nuestro hospital. Menciona que con la matriz se fomentarán y mejorarán los procesos de la institución, al mismo tiempo se podrán identificar las fuerzas que lo impiden. De esta forma buscado soluciones precisas para mejorar estos procesos.

- **Melvin Morla**, continuó presentado la misión, visión y Valores de la institución. Esto con la finalidad de tomar como marco principal estas tres vertientes para la orientación la matriz, así mismo, sede la palabra al departamento de atención a usuarios.
- El encargado del departamento de atención a usuarios el Licenciado **Waldys Leocadio** menciona que su departamento como principal fuerza impulsora se centra en brindar una buena orientación y servicio de calidad al usuario. Menciona que como fuerza restrictiva se encuentra el mal uso de los medios del buzón de sugerencias.
- El administrador financiero el **Lic. Alan Toribio** menciona como fuerza restrictiva es el mal uso de las requisiciones de compras y la limitación financiera. Como fuerza impulsora destaca la participación activa de los médicos y gerentes al momento de tomar en cuenta medidas pertinentes para distribuir de forma adecuada los recursos disponibles del hospital.
- La encargada de la Calidad en los servicios la licenciada **Confesora Pérez** como fuerza restrictiva menciona la falta de comunicación interna de los departamentos y el personal, resistencia a los nuevos métodos y procedimientos. Destaca la participación de los gerentes que apoyan activamente las iniciativas de calidad en la gestión.

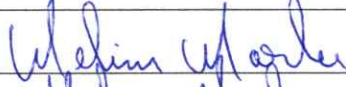

- La subdirectora general, la **Dra. Anny Kery** menciona como fuerza impulsora interna el fomento de la colaboración entre diferentes áreas y especialidades, así como también, la inducción de programas de formación continua y desarrollo profesional para el personal.
- La licenciada **Madelin Hernández** del departamento de RRHH, menciona que se puede anexar como fuera impulsora externa la disponibilidad de capacitaciones que impulsan el desarrollo personal de los colaboradores.

Así mismo, los demás departamentos fueron presentando de forma detallada los acápite principales para ser incluidos en la matriz. Para finalizar queda en acuerdo realizar nuevamente la reunión para socializar la matriz ya creada con el fin de empezar a ejecutarla en todo lo ancho de la institución y se agradece a los participantes por la colaboración.

	Acuerdo / Compromiso	Responsable	Plazo de Ejecución	Logrado	
				SI	NO
1.	Crear matriz a partir de los hallazgos	Planificación y desarrollo, calidad en la gestión, calidad de los servicios	Mayo – julio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Socializar la matriz de fuerzas impulsoras restrictivas internas y externas	Gerentes	Julio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Empezar ejecución de matriz	Gerentes	Mayo – diciembre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	Convocados o Representantes	Asistió	No Asistió		Firma
			J	NJ	
1.	Ver anexo	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

J= Justificada, NJ= No justificada

Coordinador de la Reunión:	Melvin Morla	
Relator:	Melvin Morla	



Nombre de la Actividad:

Reunión para la elaboración de la matriz de fuerzas impulsoras restrictiva externas e interna

Área Responsable: Planificación y desarrollo

Fecha: 25/5/2024

Modalidad de la Reunión: Virtual  Presencial

Hora: 10:00: a.m

Lugar/Plataforma: Calidad Institucional

Participantes

Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solicitud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Adrián F. Meda Reyes	M	N/A	Monteoro	Planificación y Desarrollo	[Firma]	809-502-6242
TALAY W. STRACID C	F	N/A	RRH	Oficina de F. Operativas	[Firma]	809-248-2587
Merito Robod SANCHEZ	F	N/A	RRH	Ases de RRH	[Firma]	809-396-2309
MARY G. FINEZ BENITEZ	F	N/A	Eng	Asesoría de Usuario	[Firma]	809-371-3490
MILA OLIVERA	F	N/A	Eng	Temporal	[Firma]	809-448-1508
Melvin Sotomayor	F	N/A	Asp	Operativas	[Firma]	809-392-2289
Ysacri Castro Mariano	F	N/A	Secretaría	Sub dirección	[Firma]	809-480-1472
Ornery Keny	F	N/A	Subdirectora	Subdirector	[Firma]	809-820 7949
Yadeline Hernandez	F	N/A	Analista	RRHH	[Firma]	
Solana Romero	F	N/A	Analista	Calidad en la gestión	[Firma]	8098833978



\*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.  
- Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

**Detalle de Acción:**

**Mejora 2:** Creación del programa de bienestar de empleados en un **100%**.

El departamento de RRHH elaboro dicho programa con el objetivo de crear un ambiente de hábitos saludables que es el motor del progreso personal y colectivo y fomentar un buen clima organizacional, mejorando las condiciones de vida laboral, aumentando su productividad, creatividad y afinidad con la institución.

**Anexo:** Programa de bienestar laboral.



**PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL**  
Hospital Dr. Angel Contreras

## Introducción

El programa de bienestar de los colaboradores del Hospital Dr. Ángel Contreras busca que cada integrante de esta organización satisfaga sus necesidades personales, expectativa social y cultural en el ámbito laboral. Fomentando la productividad y la motivación mientras mejora constantemente el ambiente de trabajo.

Nuestro centro está enfocado en el bienestar y la salud de nuestros empleados por tal razón crea el programa de bienestar, con el objetivo de mejorar su calidad de vida, promoviendo un buen clima laboral, incrementando la productividad, reduciendo estrés laboral y fomentando las relaciones interpersonales.

## Objetivo general

Crear un ambiente de hábitos saludables que es el motor del progreso personal y colectivo, construir una oferta de valor para los colaboradores a través de la percepción de una atmósfera positiva, el tejido de relaciones confiables y la creación de oportunidades de aprendizaje.

Dichas medidas aumenta el autocuidado, la salud, la gestión emocional, la integración y ocio, amplían posibilidades de progreso, desatan su creatividad, aprenden y se inspiran; a medida que consolidan la relación entre el colaborador y la institución.

## Objetivos específicos

- Fomentar un buen clima organizacional, mejorando las condiciones de vida laboral, aumentando su productividad, creatividad y afinidad con la institución.
- Aportar al mejoramiento y la calidad de vida de los empleados, atendiendo a sus necesidades, en cuanto a salud, educación, cultura, deporte y familia.
- Realizando *lluvias de ideas con relación a sugerencias de los colaboradores* en cuento a sus necesidades básicas, motivación y adecuación laboral.
- Capacitación continua.



## Beneficios del programa

La implementación de un plan de bienestar impacta positivamente tanto a los empleados como a la institución. Estos son algunos de los principales beneficios:

- Satisfacción de los colaboradores.
- Productividad y progreso conjunto.
- Sentido de pertenencia y compromiso.
- Salud física y emocional.
- Buen ambiente laboral.
- Capacitación
- Salario emocional y de valor a través de incentivos.
- Manejo de estrés.

## Desarrollo del programa

El programa de bienestar para los colaboradores contempla las siguientes actividades.

**Programa institucional:** Se reconocerá el buen desempeño del colaborador cada mes destacando el empleado del mes.

Celebración de días conmemorativos:

- Día del medico
- Día de la enfermera
- Día del bioanalista
- Día del trabajador
- Día de la familia
- Día de la madre
- Día del padre

**Educación formal:** Dirigido a los empleados de libre nombramiento y remoción que deseen culminar sus estudios técnicos y de carrera con la flexibilidad de horario y permisos para los mismos.

**Salud preventiva física y emocional:** con el propósito de que nuestros colaboradores se sientan sanos por dentro y por fuera para así poder brindar un mejor servicio de calidad y humanizado ya que una mente saludable hace que el cuerpo funcione mejor y a su vez un cuerpo sano genera bienestar emocional para evitar enfermedades.

**Metodos a utilizar:**

- Atención psicológica.
- Manejo del estrés (como meditación y talleres).
- Salud física (como estiramientos).
- Nutrición (como asesorías profesionales y campañas de concientización).
- Turnos especiales para diferentes consultas.

**Otras actividades a desarrollar:**

Talleres de motivación, trabajo en equipo, inteligencia emocional y manejo efectivo del tiempo e identificación con la institución, que permitan al colaborador crecer y evolucionar tanto en su área como en el ámbito personal, también tiene como propósito de mejorar los servicios brindados.

**Fortalecimiento del trabajo en equipo:**

Con el propósito de reconocer el buen desempeño y el trabajo del colaborador se destacara el empleado del año en cada área, así como también se reconocerá por medio de ceremonia el área destacada.

Se recompensará mediante un salario emocional, dígase retribución no monetaria, a los colaboradores que cumplan con las políticas de la institución y de ley, productividad y calidad del servicio con:

**Tiempo flexible por estudios:** Con el propósito de que el colaborador pueda desarrollarse en el ámbito profesional y técnico.

**Tiempo flexible por maternidad:** Una vez culminada su licencia por maternidad según indica la ley, se le otorgara una vez al mes permiso para llevar su vástago al médico pediatra, también se le permitirá moldear su horario con sus necesidades, de igual forma se hará con los padres tras su licencia por paternidad.

**Asesoría legal:** con el objetivo de orientar a los colaboradores todo lo relacionado con cuestiones legales y de esa forma puedan lograr con éxitos cualquier solicitud legal.

### **Actividad para el ocio del colaborador:**

Se organizaran equipos deportivos tales como béisbol y voleibol conformado por los colaboradores, de esta forma contribuimos al manejo del estrés y el relajamiento de los empleados mediante el deporte.

### **Voluntariado y trabajo comunitario:**

Con el voluntariado se promueven y se participa en movimientos vecinales, colectivos y de participacion ciudadana para el desarrollo y la unión de la comunidad.

### **Siembra de árboles:**

El acto de sembrar un árbol es sembrar vida y ese concepto es un poderoso pensamiento que marca un precedente en el ser humano. Con el propósito de que el colaborador se sienta conectado con la naturaleza y viva la experiencia de sembrar vida, se organizaran jornadas de siembra de árboles frutales y de esta manera aportamos un granito de arena al medio ambiente y al planeta.

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y de la institución, este programa fue creado por:

*Adalgisa Castillo*

**Licda. Adalgisa Castillo**

Encargada de Recursos Humanos

Dr. Angel Contreras Mejía



**Accion Pendiente**

**Mejora 3:** actualización de página web.

**Detalle de Acción:**

**Mejora 4:** realización de encuesta externa a la comunidad en un **100%**.

El departamento de atención al usuario elaboro una encuesta digital la cual fue difundida mediante redes sociales, para un mayor acceso a la comunidad.

**Anexo:** Resultados de la encuesta.

**Perspectiva de las Personas de la Comunidad**  
Encuesta de Satisfacción Externa



## Perspectiva de las Personas de la Comunidad

### Encuesta de Satisfacción Externa

El **Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía**, ubicado en Monte Plata, es una institución de salud que desempeña un papel crucial en la atención médica de la comunidad local y de las áreas circundantes. Como parte de un esfuerzo continuo por mejorar la calidad de los servicios prestados y garantizar que se satisfagan las necesidades de los pacientes y sus familias, el hospital ha implementado una Encuesta de Satisfacción Externa. Esta encuesta busca recopilar opiniones y comentarios de los usuarios del hospital, así como de otros miembros de la comunidad, con el fin de evaluar el desempeño del hospital e identificar áreas de mejora.

El objetivo principal de la Encuesta de Satisfacción Externa es obtener una comprensión profunda y detallada de las percepciones y experiencias de los usuarios del hospital y de la comunidad en general. Específicamente, la encuesta pretende:

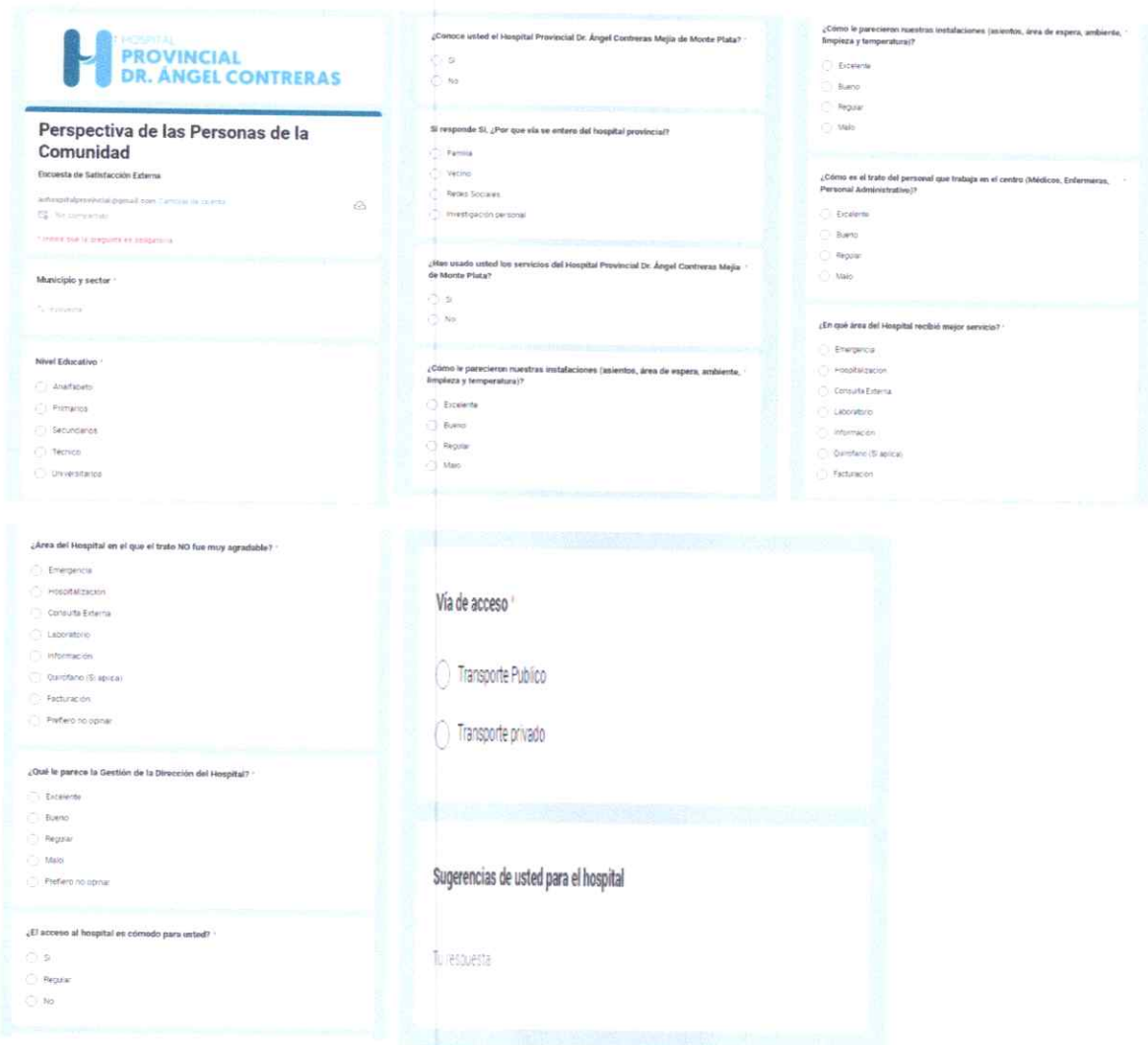
- **Medir la Satisfacción del Paciente:** Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos, incluyendo la atención médica, el trato del personal, la calidad de las instalaciones y las vías de acceso.
- **Identificar Fortalezas y Debilidades:** Determinar las áreas en las que el hospital destaca positivamente y aquellas que requieren mejoras, basándose en la retroalimentación directa de los usuarios.
- **Fomentar la Participación Comunitaria:** Involucrar a la comunidad en el proceso de mejora continua del hospital, asegurando que las voces de los pacientes y sus familias sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.
- **Mejorar la Calidad del Servicio:** Utilizar la información recopilada para implementar cambios y mejoras en los servicios del hospital, con el fin de elevar los estándares de atención y satisfacer las expectativas de los pacientes.
- **Fortalecer la Relación con la Comunidad:** Establecer una comunicación abierta y transparente con la comunidad, fortaleciendo la confianza y la relación entre el hospital y sus usuarios.

A través de esta encuesta, el Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía busca no solo evaluar y mejorar su desempeño, sino también construir una relación más cercana y de confianza con la provincia de Monte Plata, asegurando que todos reciban la mejor atención posible y se sientan valorados y respetados en cada interacción con el hospital.

Este informe servirá como base para desarrollar estrategias de mejora continua, asegurando que nuestros servicios se alineen cada vez más con las expectativas y necesidades de la comunidad.

## Metodología

La encuesta se llevó a cabo durante los **días 14 y 15 mes de mayo** de 2024 a una cantidad de **200 ciudadanos**. Se utilizó un cuestionario estructurado que incluía preguntas tanto cuantitativas como cualitativas. Fue distribuida en formato digital, abarcando una muestra representativa de pacientes y familiares de diversas localidades que han recibido servicios en el hospital durante los últimos seis meses. Se evaluaron aspectos como la calidad de la atención médica, la infraestructura, el trato del personal, las vías de acceso y la satisfacción general.



**HOSPITAL PROVINCIAL DR. ÁNGEL CONTRERAS**

**Perspectiva de las Personas de la Comunidad**  
Encuesta de Satisfacción Externa

¿Cómo usted el Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata?

Sí  
 No

Si responde Sí, ¿Por que vía se enteró del hospital provincial?

Familia  
 Vecino  
 Redes Sociales  
 Investigación personal

¿Han usado usted los servicios del Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata?

Sí  
 No

¿Cómo le parecieron nuestras instalaciones (asientos, área de espera, ambiente, limpieza y temperatura)?

Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo

¿Cómo es el trato del personal que trabaja en el centro (Médicos, Enfermeras, Personal Administrativo)?

Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo

¿En qué área del Hospital recibió mejor servicio?

Emergencia  
 Hospitalización  
 Consulta Externa  
 Laboratorio  
 Información  
 Quirófano (Si aplica)  
 Facturación

¿Área del Hospital en el que el trato NO fue muy agradable?

Emergencia  
 Hospitalización  
 Consulta Externa  
 Laboratorio  
 Información  
 Quirófano (Si aplica)  
 Facturación  
 Prefiero no opinar

¿Qué le parece la Gestión de la Dirección del Hospital?

Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo  
 Prefiero no opinar

¿El acceso al hospital es cómodo para usted?

Sí  
 Regular  
 No

Vía de acceso

Transporte Público  
 Transporte privado

Sugerencias de usted para el hospital

Tu requesta

C/ El Desvío de Máquinas Pesadas, Cara Linda, Monte Plata

Tel 829-243-5101

RNC: 430-130-516

[www.hospitalangelcontreras.gov.do](http://www.hospitalangelcontreras.gov.do)





Para la implementación de la encuesta, se utilizó una plataforma digital accesible desde dispositivos móviles y ordenadores. Esto permitió una mayor facilidad de acceso y una participación más amplia y diversa. La plataforma utilizada fueron Google Forms, que ofrece herramienta de análisis integradas para la recolección y procesamiento de datos.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSca7X9GXBKhed7n8daGqvgkNmlmtn-YNjCnhWnVDNdeOCJyPA/viewform>.

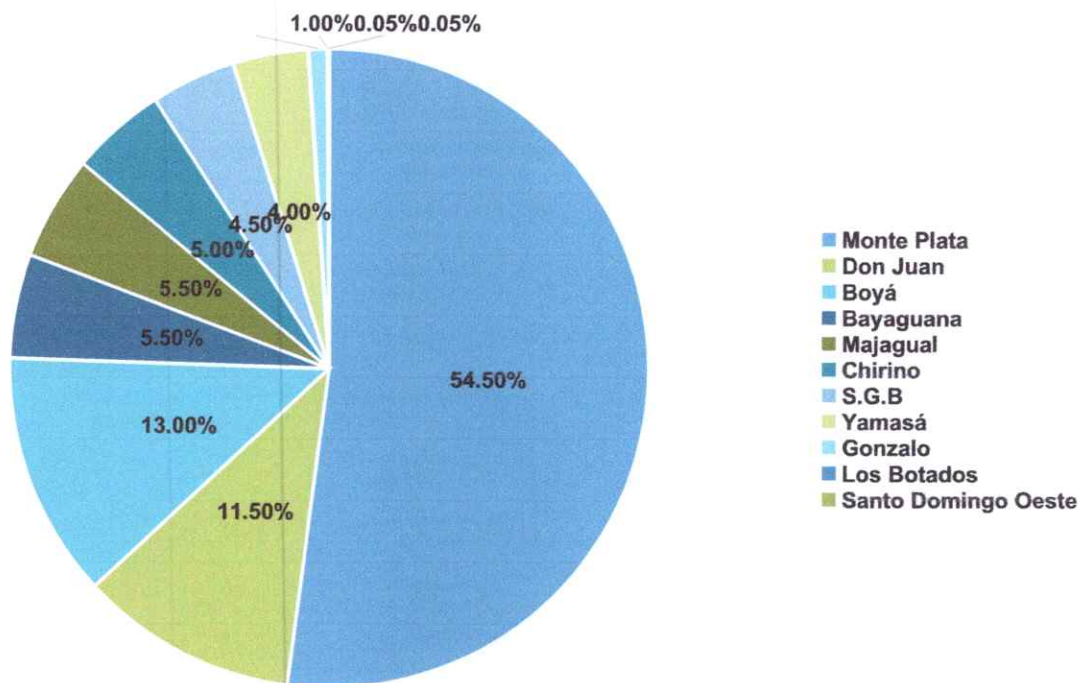
Esta metodología asegura una comprensión integral de la satisfacción y percepción comunitaria sobre el Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata, proporcionando una base sólida para futuras mejoras y estrategias de comunicación con la comunidad.



Los municipios y distritos de los participantes ofrecen una visión integral de la percepción de la comunidad sobre los servicios médicos proporcionados por esta institución de salud.

Desde las zonas urbanas hasta las comunidades rurales, se ha recopilado una muestra representativa de opiniones y experiencias, lo que permite una evaluación exhaustiva de la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente en toda la provincia. Los datos demográficos recopilados proporcionan información valiosa para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para satisfacer las necesidades de salud de la población local.

### Localidad (Municipios y distritos):



Localidad	Cantidad	Localidad	Cantidad
Monte Plata	109	Bayaguana	11

C/ El Desvío de Máquinas Pesadas, Cara Linda, Monte Plata

Tel 829-243-5101

RNC: 430-130-516

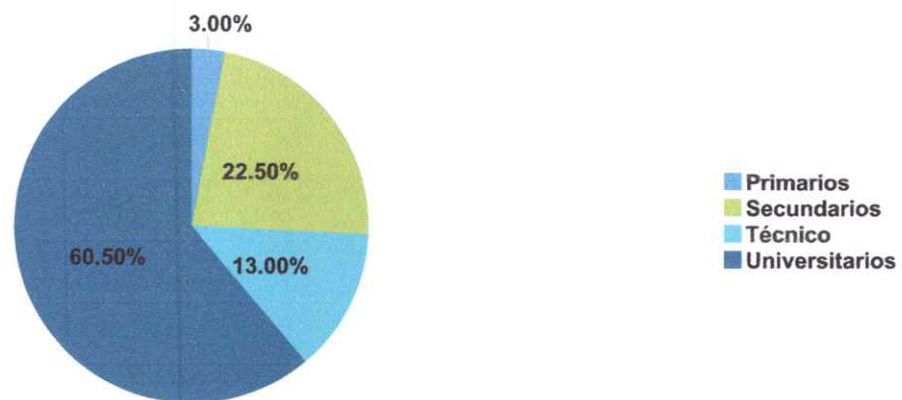
[www.hospitalangelcontreras.gob.do](http://www.hospitalangelcontreras.gob.do)



<b>Don Juan</b>	23	<b>Majagual</b>	11
<b>Boyá</b>	13	<b>Chirino</b>	10
<b>Sabana Grande Boyá</b>	9	<b>Gonzalo</b>	3
<b>Yamasá</b>	8	<b>Los Botados</b>	1
<b>Santo Domingo Oeste</b>	1		

El **nivel educativo** de los encuestados proporciona una visión integral sobre cómo diferentes segmentos de la comunidad perciben los servicios del hospital. Aquellos con niveles educativos más bajos pueden centrarse más en aspectos fundamentales de la atención, como la accesibilidad y la amabilidad del personal. En contraste, los encuestados con educación superior pueden ofrecer críticas más detalladas sobre la calidad técnica y la eficiencia de los servicios hospitalarios.

### Nivel Educativo

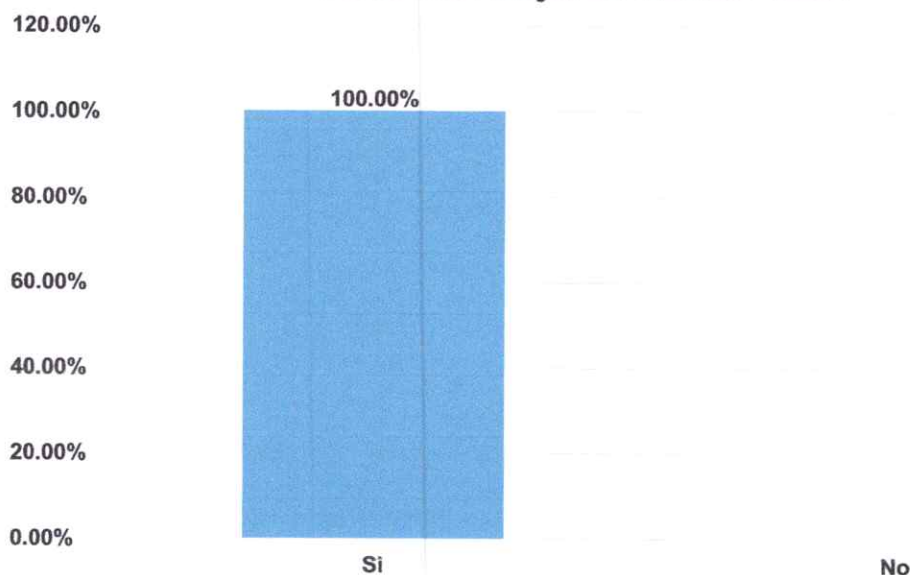


La encuesta reveló una diversidad significativa en el nivel educativo de los encuestados, reflejando una representación amplia en el nivel **universitario** de un **60%** en la comunidad.



En el marco de la Encuesta de Satisfacción Externa y la Perspectiva de las Personas de la Comunidad, se realizó una pregunta clave para evaluar el nivel de conocimiento de la población acerca del Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata.

### ¿Conoce usted el Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata?

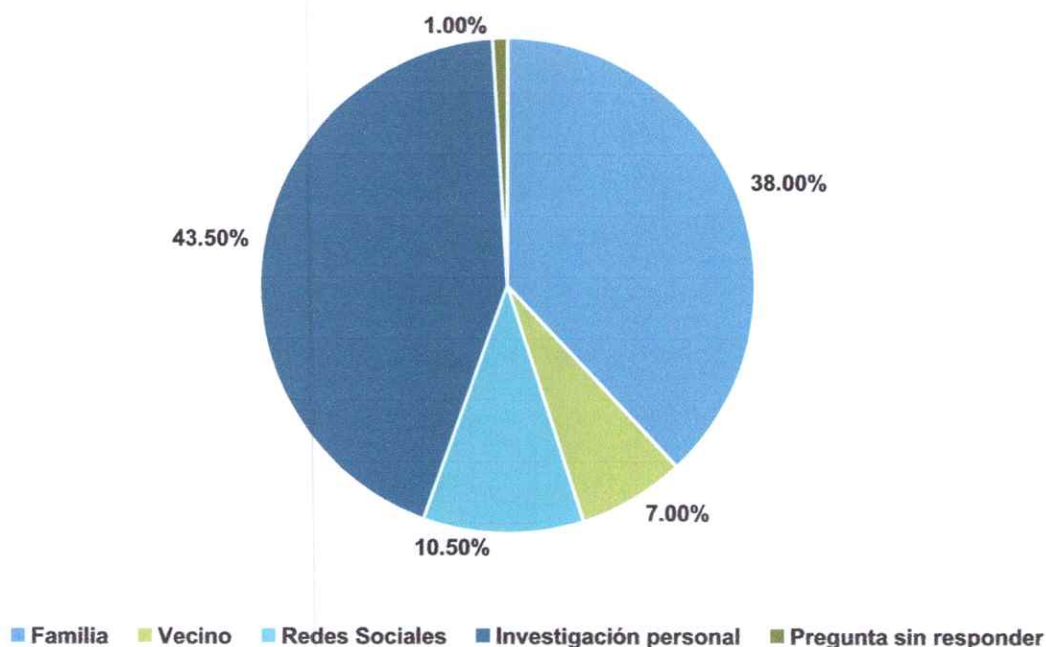


Los resultados obtenidos revelaron un alto grado de reconocimiento del hospital entre los encuestados, donde el **100%** de los participantes afirmó conocer el hospital.



Se indagó sobre la manera en que los encuestados se enteraron de la existencia del hospital. Los resultados revelan las diferentes vías de información que la comunidad utiliza para conocer los servicios y la presencia del hospital en la provincia.

### Si responde Si, ¿Por cuál vía se enteró del hospital provincial?

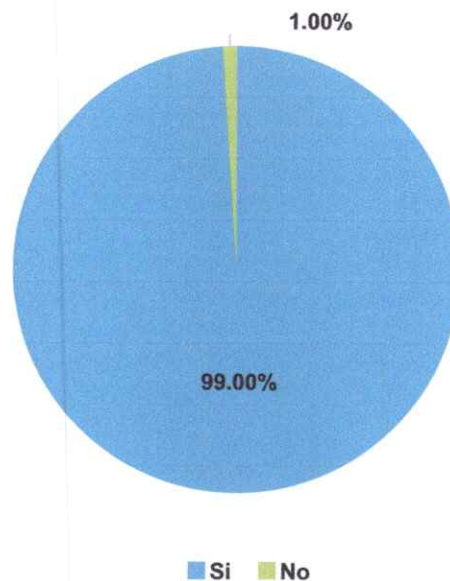


La encuesta muestra que las vías tradicionales como las recomendaciones personales y la investigación personal siguen siendo fundamentales para informar a la comunidad sobre el hospital provincial Dr. Ángel Contreras Mejía.



Los resultados obtenidos de esta consulta fueron reveladores y brindaron una visión clara sobre la interacción de la comunidad con esta institución de salud.

**¿Has usado usted los servicios del Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata?**

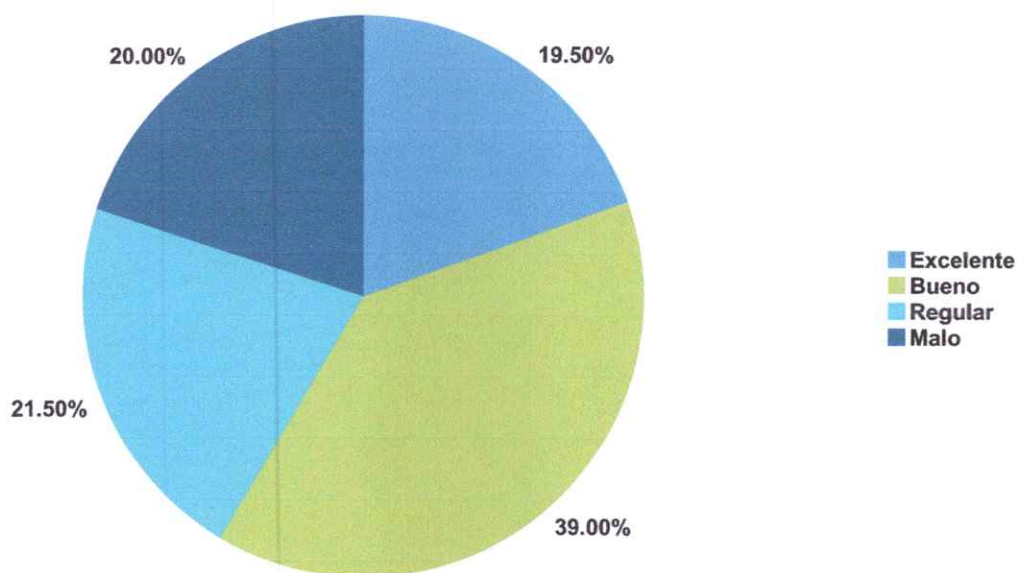


De los encuestados, un **99%** indicó que sí ha utilizado los servicios del hospital, mientras que un **1%** respondió que no. Estos datos reflejan la penetración del hospital en la comunidad y la frecuencia con la cual sus servicios son utilizados.



Se obtuvieron opiniones sobre diversos aspectos de las instalaciones del hospital. Los resultados proporcionan una visión clara de cómo los encuestados perciben la calidad de los asientos, el área de espera, el ambiente, la limpieza y la temperatura en el hospital.

**¿Cómo le parecieron nuestras instalaciones (asientos, área de espera, ambiente, limpieza y temperatura)?**

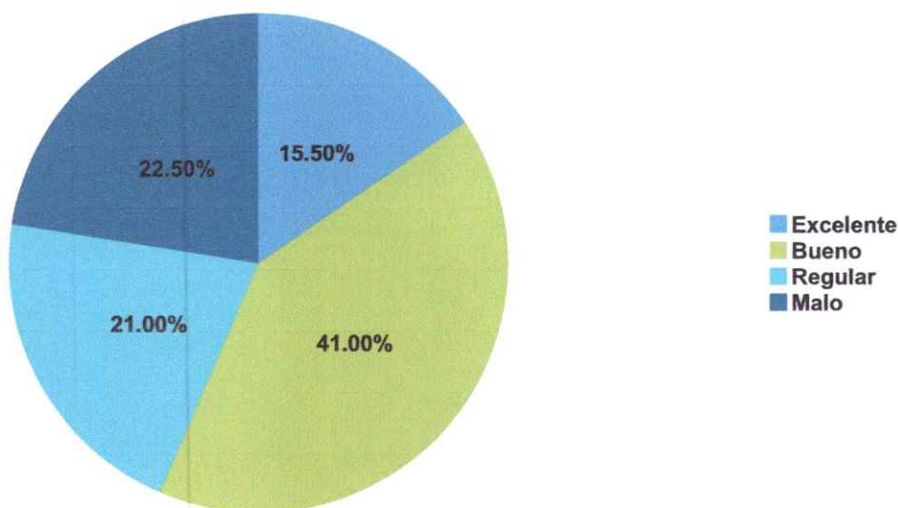


Los resultados reflejan una percepción positiva general de las instalaciones, no obstante, hay áreas de mejora que, si se abordan, podrían elevar aún más los niveles de satisfacción de los pacientes y visitantes.

En la Encuesta se destaca el trato del personal como un aspecto fundamental evaluado por los encuestados. Tanto médico, enfermeras y el personal administrativo son elementos clave en la experiencia de los pacientes y visitantes del hospital.

Los resultados reflejan una tendencia generalmente positiva en cuanto al trato recibido por parte del personal del centro de salud. Este aspecto, sin duda, juega un papel crucial en la percepción de la calidad de los servicios de salud ofrecidos por la institución.

### ¿Cómo es el trato del personal que trabaja en el centro (Médicos, Enfermeras, Personal Administrativo)?



Es importante destacar que, si bien la mayoría de las respuestas reflejan una experiencia positiva en términos de trato por parte del personal del hospital, también se identifican áreas de mejora.

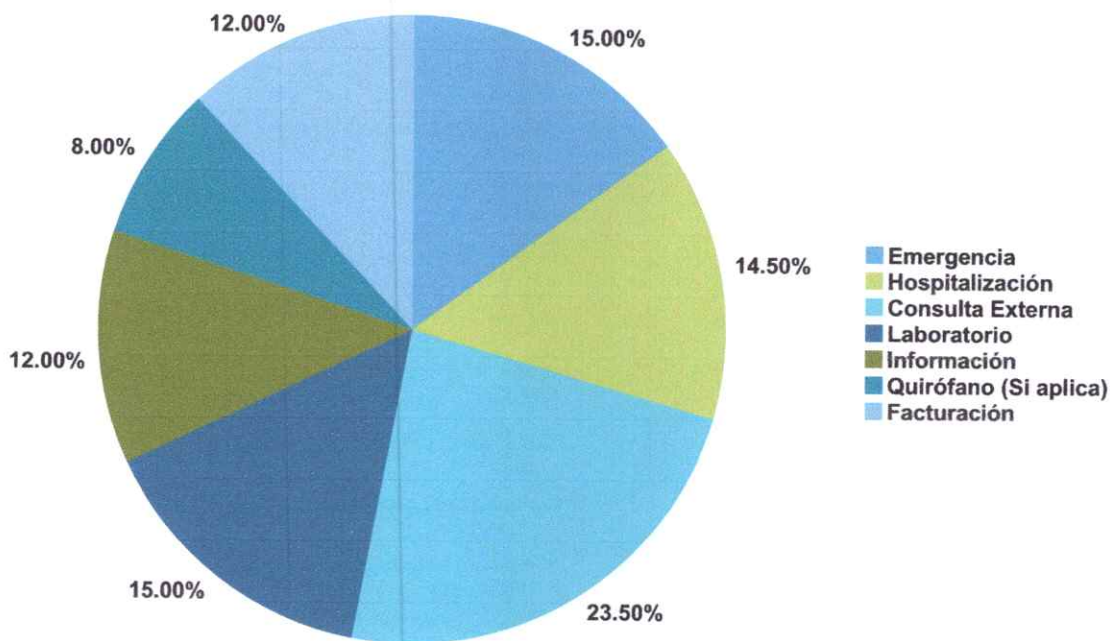




Una de las preguntas clave en esta encuesta fue: "¿En qué área del hospital recibió mejor servicio?". Los resultados de esta pregunta son fundamentales para identificar los puntos fuertes del hospital y trabajar en áreas que necesiten mejoras.

Es importante destacar que la excelencia en el servicio no solo se refleja en la atención médica directa, sino también en aspectos como la limpieza, la organización, la disponibilidad de recursos y la amabilidad del personal.

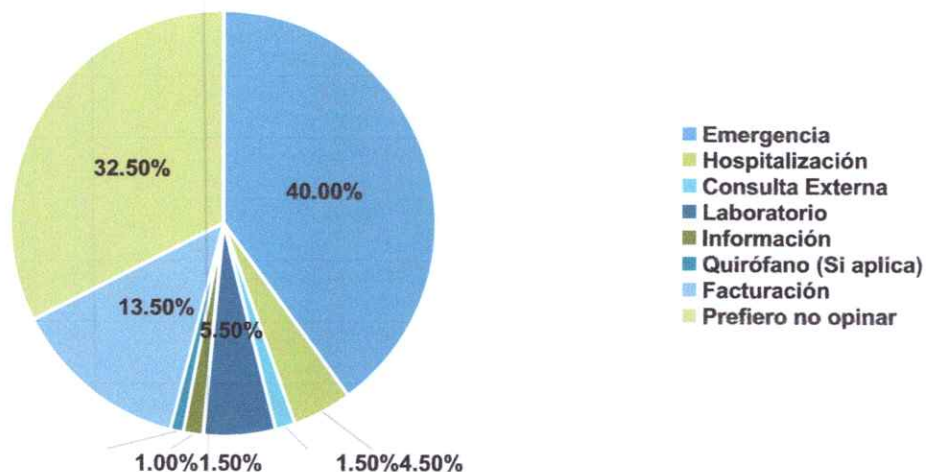
### ¿En qué área del Hospital recibió mejor servicio?



Tras analizar los datos recopilados, se observa que hay áreas específicas del hospital que han destacado por la calidad del servicio ofrecido (consulta externa con un **23.5%**). Estos resultados son fruto del arduo trabajo del personal médico, administrativo y de apoyo que día a día se esfuerzan por brindar una atención excepcional a los pacientes y sus familias.

El área del hospital donde los encuestados expresaron una experiencia menos favorable en términos de trato se destaca como un punto de atención crítica según los resultados de la Encuesta de Satisfacción Externa y la Perspectiva de las Personas de la Comunidad sobre el Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía en Monte Plata.

### ¿Área del Hospital en el que el trato NO fue muy agradable?

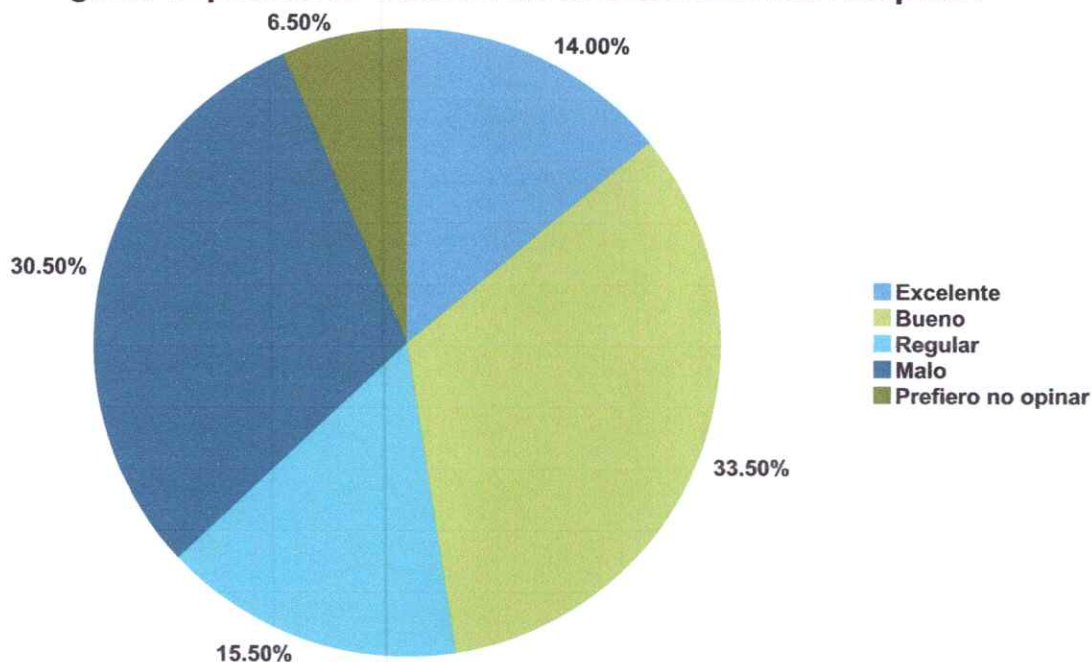


Los comentarios recopilados revelan una discrepancia notable en la percepción de la calidad del servicio recibido, la emergencia arrojó un **40%** de insatisfacción en esta área específica del hospital. Mientras que la mayoría de los encuestados expresaron satisfacción con diversos aspectos de su atención médica, hubo un consenso significativo en que el trato en este sector específico no cumplió con las expectativas o estándares deseables.

La Gestión de la Dirección del Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata ha sido objeto de análisis y evaluación a través de la Encuesta de Satisfacción Externa y la Perspectiva de las Personas de la Comunidad. Estos métodos han permitido recoger una amplia gama de opiniones y percepciones sobre el desempeño y la eficacia de la gestión hospitalaria.

Los resultados de estas encuestas ofrecen una visión detallada y significativa de cómo la comunidad percibe la dirección del hospital. Desde la calidad de la atención médica hasta la eficiencia en la gestión de recursos, se han evaluado diversos aspectos que impactan directamente en la experiencia de los usuarios y en la percepción general sobre el funcionamiento del centro de salud.

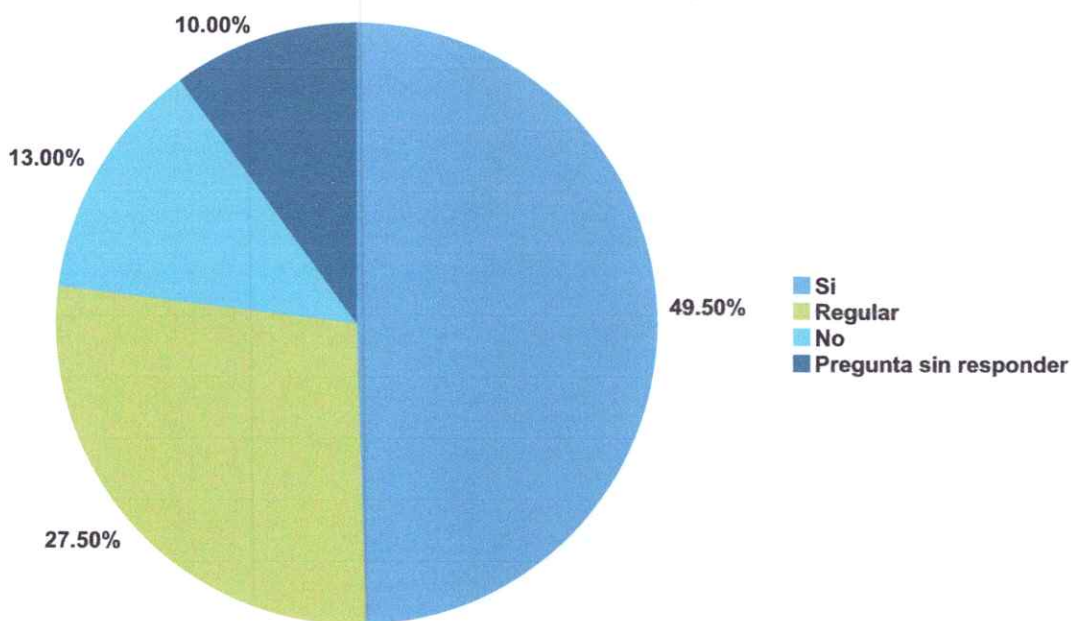
### ¿Qué le parece la Gestión de la Dirección del Hospital?



El acceso al hospital es un factor crucial que influye en la percepción general de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud. La pregunta "¿El acceso al hospital es cómodo para usted?" arroja luz sobre la experiencia práctica de los usuarios al intentar llegar al Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata.

Los resultados de esta pregunta revelan insights valiosos sobre la accesibilidad del hospital y su impacto en la satisfacción del paciente. Un acceso cómodo no solo implica la proximidad física del hospital, sino también la facilidad de transporte, la disponibilidad de estacionamiento, la señalización clara y cualquier barrera que pueda obstaculizar el acceso, como la falta de transporte público adecuado o infraestructura deficiente.

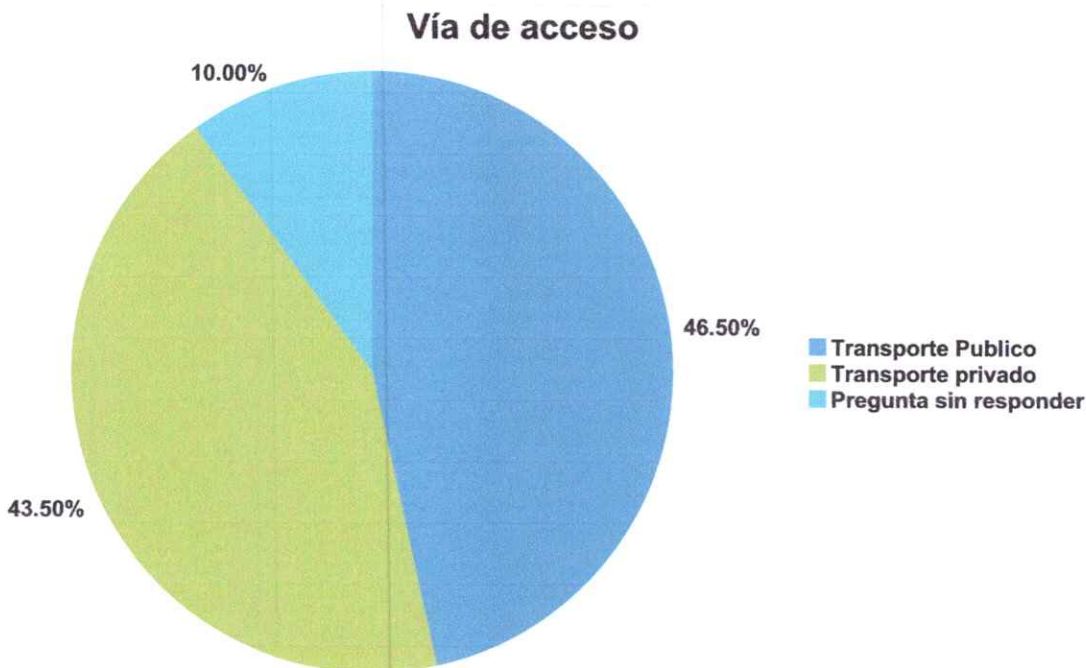
### ¿El acceso al hospital es cómodo para usted?



Los datos recopilados proporcionan una visión integral de cómo los usuarios perciben la comodidad del acceso al hospital donde el **49.50%** de los encuestados considera que es fácil el acceso.

Se indagó sobre la vía de acceso preferida por los encuestados para llegar a este centro de salud. Los resultados arrojaron un panorama diverso en cuanto a la elección entre transporte público y privado.

La distribución del transporte público y privado para acceder al Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata refleja una diversidad de necesidades y preferencias dentro de la comunidad. Estos hallazgos destacan la importancia de desarrollar estrategias de transporte inclusivas y adaptadas a las necesidades de la población local para garantizar un acceso equitativo y eficiente a los servicios de salud.



Con un **46.5%** de los encuestados optando por el transporte público y un **43.5%** utilizando transporte privado para acceder al hospital, se evidencia una división equitativa en las preferencias de transporte. Esta disparidad sugiere la existencia de diversos factores que influyen en la elección del medio de transporte para acudir a las instalaciones hospitalarias.

## **Sugerencias de usted para el hospital:**

Para abordar las sugerencias proporcionadas en la encuesta, podemos categorizarlas por áreas y especialidades médicas, así como por aspectos generales del funcionamiento del hospital.

### **Áreas y Especialidades Médicas:**

#### Equipamiento Médico:

- Arreglo del tomógrafo y solicitud de una máquina de resonancia magnética.
- Equipamiento de equipos en general.

#### Atención Médica y Especialidades:

- Contratación de doctores capacitados para emergencias traumatológicas y área de pediatría.
- Más especialidades médicas.
- Acondicionamiento y ampliación del área de UCI y UCIN, introducción de departamentos de gastroenterología y ortopedia.

#### Personal Médico:

- Mejor atención en emergencias, reducción de horario para médicos en áreas como emergencia para mejorar la atención y el trato.
- Nombramiento de más enfermeras.
- Supervisión constante de los médicos para mejorar la atención en emergencias y la calidad de la atención.

### **Funcionamiento General del Hospital:**

#### Atención al Paciente:

- Mejor atención a personas para agendar citas médicas.
- Flexibilidad en la asignación de turnos para personas que viajan desde diferentes lugares.
- Mejora en el trato en todas las áreas, especialmente en emergencia.

#### Limpieza e Higiene:

- Mejora en la limpieza y condiciones generales del hospital.
- Inicio de la limpieza en horarios que no afecten a los pacientes.
- Mayor atención a la higiene, especialmente en emergencia y áreas comunes.

#### Administración y Gestión:

- Mejor administración, más servicios y suministros necesarios para pacientes.
- Capacitación del personal en relaciones humanas y servicio al cliente.
- Reestructuración en la dirección y administración del hospital.
- Mejoría en el servicio de facturación, con mayor rapidez y atención al paciente.

#### Infraestructura y Accesibilidad:

- Mejoras en las instalaciones del hospital, incluyendo baños y áreas de emergencia.
- Reparación de la calle principal para facilitar el acceso al hospital.
- Introducción de un transporte exclusivo para el personal que vive en Santo Domingo.

Las sugerencias presentadas abordan una amplia gama de áreas y aspectos del hospital, desde la atención médica hasta la infraestructura y la gestión. Implementar estas mejoras podría contribuir significativamente a la satisfacción del paciente y la calidad general de los servicios de salud proporcionados por el Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía de Monte Plata.

#### **Anexamos todas las sugerencias obtenidas:**

- El arreglo del tomógrafo y la solicitud de una máquina de resonancia magnética.
- Mejor atención a las personas que no la pongan a coger tanta lucha para una cita médica.
- Las chicas del ticket deben de ser más flexibles a la hora de dar un turno a personas que viajan de distintos lugares a buscar servicio.
- Contratar doctores capacitados para las emergencias traumatológicas y para el área de pediatría.
- Mejorar la condición del hospital en cuanto a la limpieza.
- Mejorar la condición de la planta física y limpieza en las diferentes áreas, dotar de mejores equipos.
- Un mejor trato en el área de emergencias.
- Promover el buen trato y la buena práctica médica en su personal.

- Más ética en el servicio.
- Deberían de priorizar las necesidades de la comunidad y las necesidades de los que allí laboran antes de los intereses políticos.
- Mejorar las enfermeras y darle educación.
- Más atención en la limpieza y emergencias.
- Se necesita más especialidades médicas.
- Que en emergencia presten más atención.
- Ser más activos y amables con los pacientes, también mantener más la limpieza e higiene.
- Entrenamiento a todos los empleados de cómo mantener un comportamiento profesional para los pacientes y familiares.
- Que la enfermera le presten más atención.
- Deben capacitar mejor a los empleados para que tengan un mejor servicio.
- Se recibe malos tratos por parte de algunos empleados de algunas áreas.
- La calle está muy mala.
- Equipamiento de equipos.
- Poner más personal de enfermería y consejería.
- Él personal debe manejarse mejor en cuanto a las atenciones en las emergencias mientras uno se está muriendo de dolor los médicos enfermas y pasantes haciendo chistes y chateando si uno va a emergencia no es por gusto si no porque está enfermo y en la hospitalización y en todo.
- Mejor servicio en el área de limpieza y emergencia.
- Debe de evaluar el personal médico, en su mayoría contestan mal y chateando mucho.
- Dejar al médico de emergencia en su lugar sin tener que salir a dar rondas y facturación debe dar un mejor servicio.
- Mejorar todos los servicios que ofrece y el trato que se le da al usuario, los médicos no muestran nada de empatía con sus pacientes y la parte administrativa tampoco.
- En facturación deben de ser más rápido.
- *Mejor administración más servicios y que los insumos necesarios para los pacientes.*
- Más atención de parte del personal y solicitar al presidente que arregle los equipos de trabajo que están todos dañado.
- Dejar el abuso de poder y tratar a las personas bien, sobre todo tener educación carecen de ella.
- Capacitar el personal con cursos de Relaciones Humanas, Servicio al Cliente y mejorar las instalaciones y recursos para atención al usuario ya que nunca hay de nada o solo hay para un grupito. Deben mejorar el manejo de los recursos del pueblo.
- Que debería de haber dos pediatras en el turno de la noche porque a veces vamos con una emergencia y la pediatra está atendiendo los niños internos.



- El proceso es muy bueno, pero a veces los médicos llegan tarde y uno que va desde la 6:30 tiene que quedarse hasta la tarde porque si mi cita es a las 8 am y el médico llega tarde eso es lo malo.
- Supervisar el área administrativa emergencia.
- Deben arreglar la calle para llegar al hospital.
- Que el personal sea capacitado y nombren personas con vocación de servicio.
- Mejorar el personal médico tanto como el administrativo.
- Que los médicos de emergencias no tengan que subir porque duran mucho arriba.
- Acondicionado de la calle principal.
- Prestar más atención cuando el paciente llega al área de emergencia, las mayorías de las veces están solas y aun así no le prestan servicios al paciente solo cuando a ellos le da la gana, un pésimo servicio en el área de emergencia
- En los últimos años la calidad del servicio del hospital ha caído de manera drástica, iniciando por la higiene, mosquitos y otros, en la emergencia los doctores no son empáticos tratan mal a los pacientes.
- No hay higiene, deben darle cursos de relaciones humanas a todo su personal tanto médico como administrativos.
- Trabajar más en las relaciones médico-paciente, sobre todo en el área de emergencias, y además entiendo las horas de trabajo en esa área sobre todo no debería ser de 24 horas, el médico trabaja con su mente y resulta muy agobiante un trabajo de tantas horas, y es la razón por la que entiendo que el personal de esa área no da un mejor trato y servicio a los pacientes. Piénsenlo, reduzcan el horario y habrá un mejor servicio.
- Realizar una reestructuración en la dirección y en la administración, ya que si esta parte hubiese llevado a cabo una buena gestión este centro de salud estaría en otras condiciones. Se recomienda realizar talleres de atención al cliente al personal administrativo.
- Sugiero que los médicos deberían tener un supervisor 24 horas para que estén más pendientes a los casos que les llegan específicamente en emergencias porque se pierden y los pacientes empeoran, también queremos médicos con vocación con el interés de salvar vidas.
- Nombrar más enfermeras.
- Mejorar infraestructuras y limpieza.
- Mejorar el área de UCI y UCIN (ampliar), introducir un departamento de gastro y ortopedia.
- Dar mejor atención a las emergencias, que el material gastable o de uso necesario no falte.
- Deben mejorar los servicios de todas las áreas especialmente en el área administrativa porque el servicio en ese hospital que le brindan a los usuarios en un 80% es bastante malo no tienen empatía y creen que el centro es propiedad familiar y no del estado donde todos pagamos impuestos y tenemos derecho a un servicio de salud digno.
- Que el personal haga un esfuerzo para mejorar las relaciones humanas, que se trabaje más en la higiene, que se atienda más a las personas y no al celular.

- Mejorar las instalaciones, especialmente área de emergencias, los baños están en mal estado, personal administrativo más capacitado y con mejor servicio al cliente en facturación de emergencia.
- Que el personal de facturación sea más humano y responda con amabilidad.
- Se está cayendo a pedazos están dejando caer la calidad que tenía, en las habitaciones no se puede estar muchos mosquitos deben revisar y no dejar caer el servicio a la comunidad.
- Seguir aumentando la cartera de servicio.
- Aumentar los servicios médicos especialistas.
- Un transporte que solo sea para el personal laboral del hospital que viva en sto. Dgo.
- Mejorar la calidad de limpieza, iniciar la limpieza en horario que no esté el paciente ya que algunas veces está facturando y están limpiando encima de uno. Esas empleadas deben llegar más temprano.
- Las enfermeras hacen muchos cuentos y los pacientes malos y ellos chismeando en 3 o 4 y no les ponen atención a los pacientes.
- Mejorar las atenciones sobre todo en emergencia, cuándo uno llega con un paciente en estado delicado tardan bastante en atender.
- Más especialidades.
- Las calles un desastre.



**Accion Pendiente**

**Mejora 5:** Obtener certificaciones de la optic.

**Accion Pendiente**

**Mejora 6:** implementación de un protocolo de datos que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos



**La Oficina de libre acceso a la Información Pública (OAI)**, respecto a la protección de datos personales aplicamos lo que establece la ley de protección de datos personales, protegemos los datos de la persona los cuales no son de dominio público.

Haciendo referencia a los datos que se publican en el portal web, nos fundamentamos en lo que es la resolución 2-2021, que habla en su artículo num. **7. Sobre Formatos reutilizable**, textualmente establece:

Todos los archivos cargados al portal deberán contar con una versión en formatos abiertos y contener una descripción como mínimo de: fecha y hora de creación, fecha y hora de carga, formato, tamaño del archivo y cualquier otra característica o detalle establecido por la DIGEIG deberán cargarse en el portal de Transparencia como mínimo en los siguientes formatos:

- a) Formato de Documento Portátil (siglas en inglés, PDF), debidamente firmado digitalmente o de forma ológrafa por las autoridades competentes (no imagen), reutilizables.
- b) en formato Excel (.XLSX).

**No contamos con protocolos particulares, nos apegamos a los lineamientos de la ley y las resoluciones.**

**LIDA. TREISY M. SORIANO C.**  
Oficial Libre Acceso A la Información  
Hospital Ángel Contreras

**Detalle de Acción:**

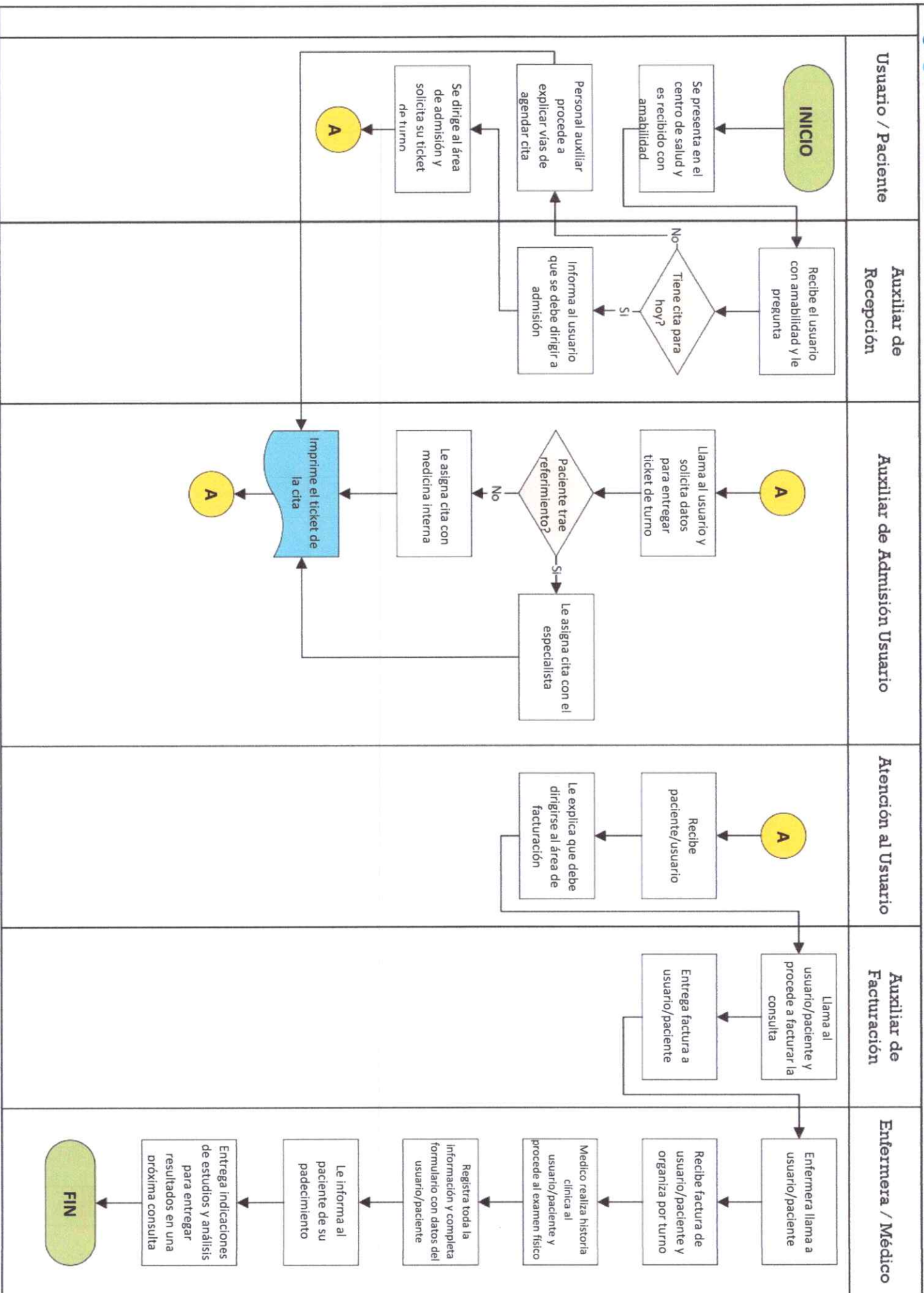
**Mejora 7:** elaboración de un manual de procesos para los servicios clínicos en un 100%.

Los departamentos de calidad en los servicios junto al departamento de planificación se encargaron de realizar un manual de procesos clínicos en donde quedan reflejados los flujogramas de seguimiento desde la llegada de cada paciente lo cual nos permite llevar un orden de pasosa seguir.

**Anexo:** flujogramas.

# MANUAL DE PROCESO PARA LOS SERVICIOS CLINICOS

Procedimiento – Admisión y Atención al Usuario en Consulta Externa

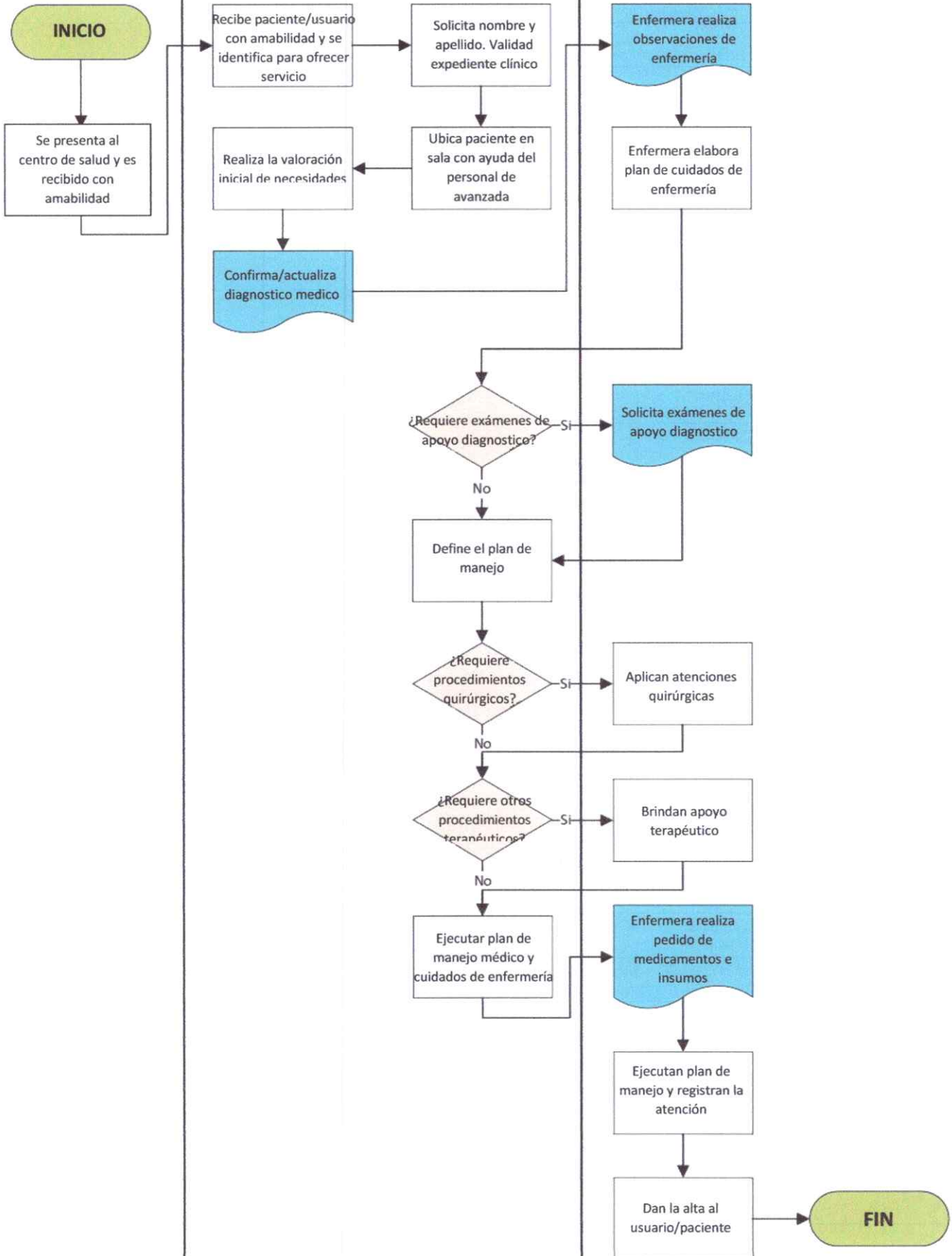




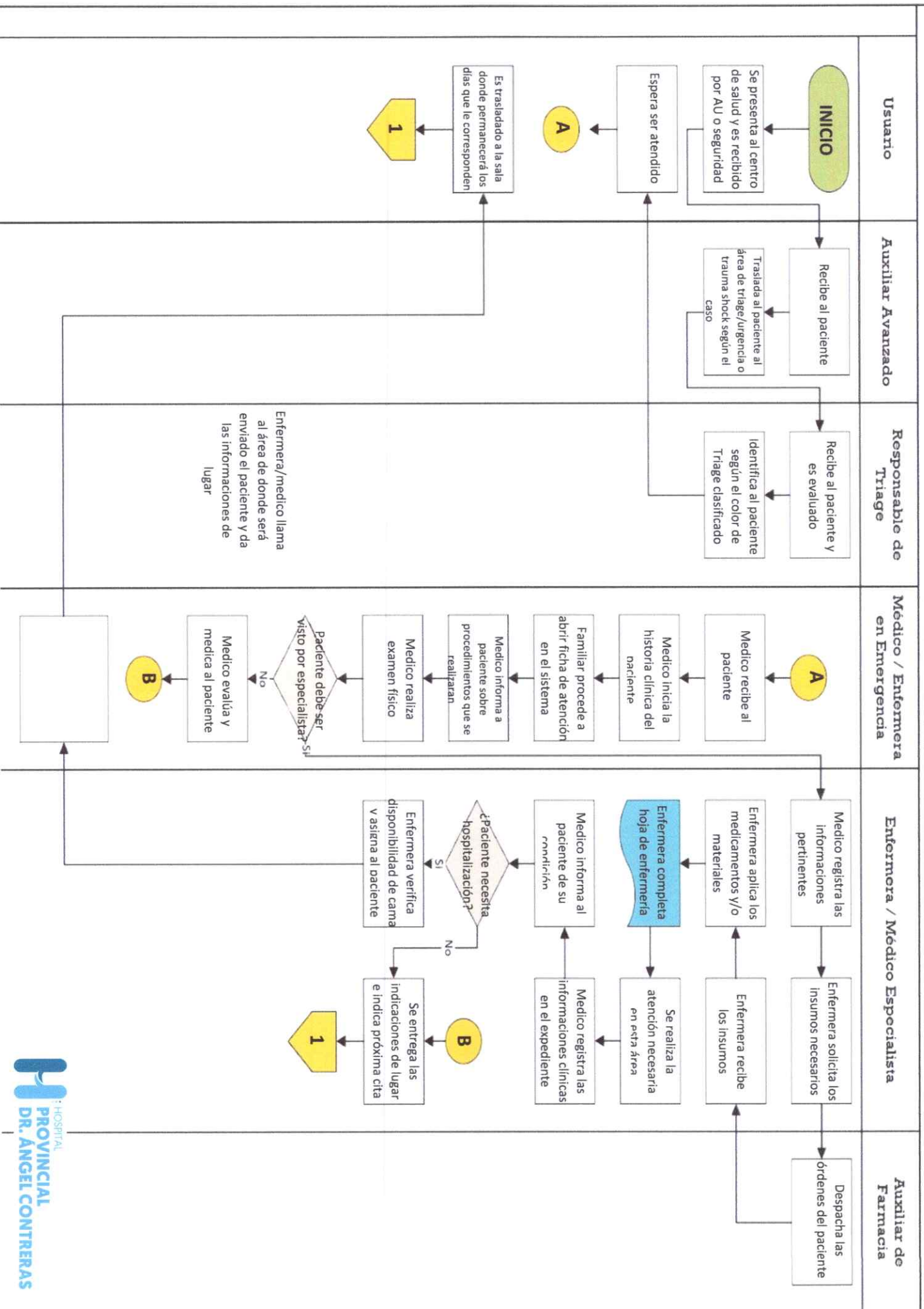
Usuario / Paciente

Médico

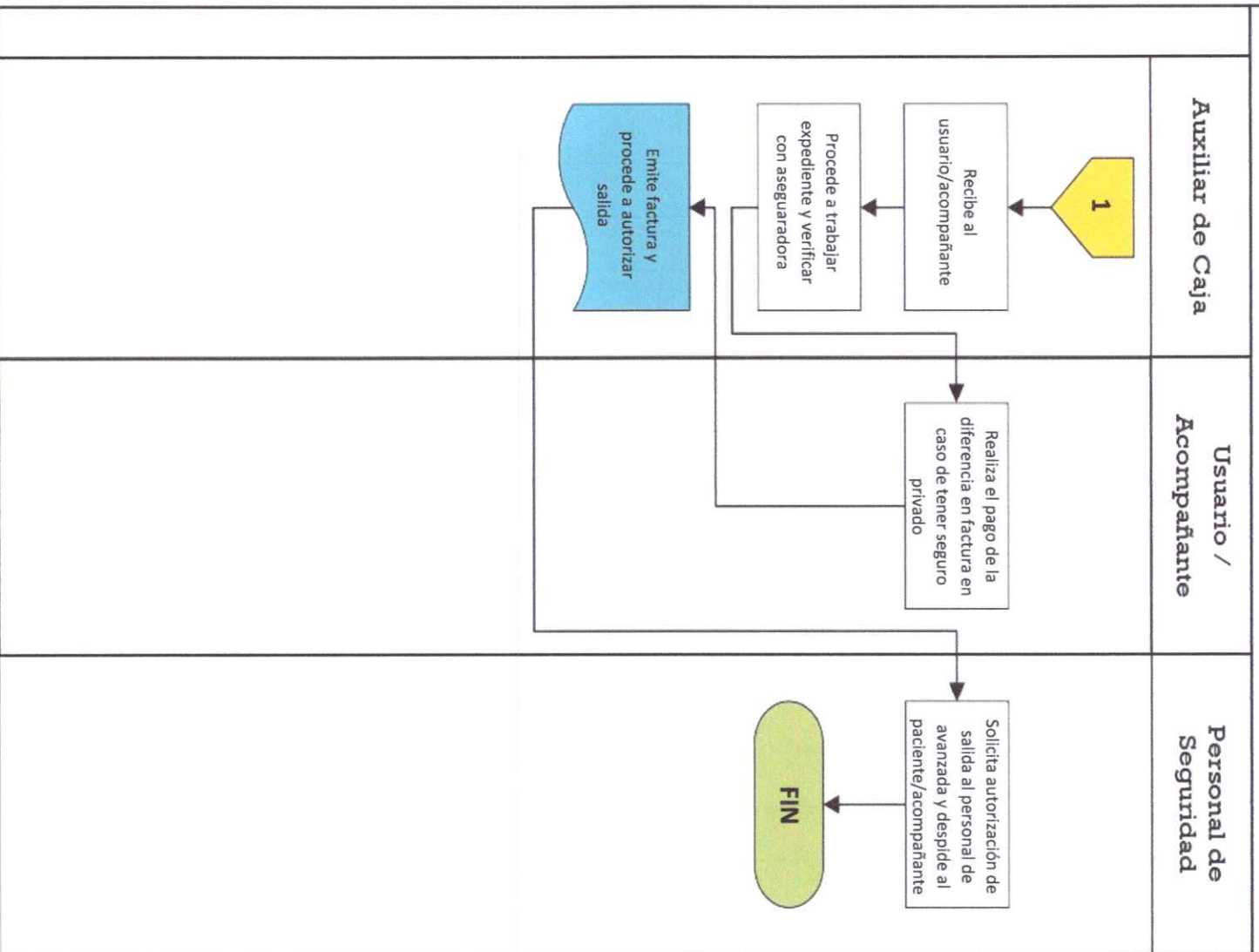
Médico / Enfermera



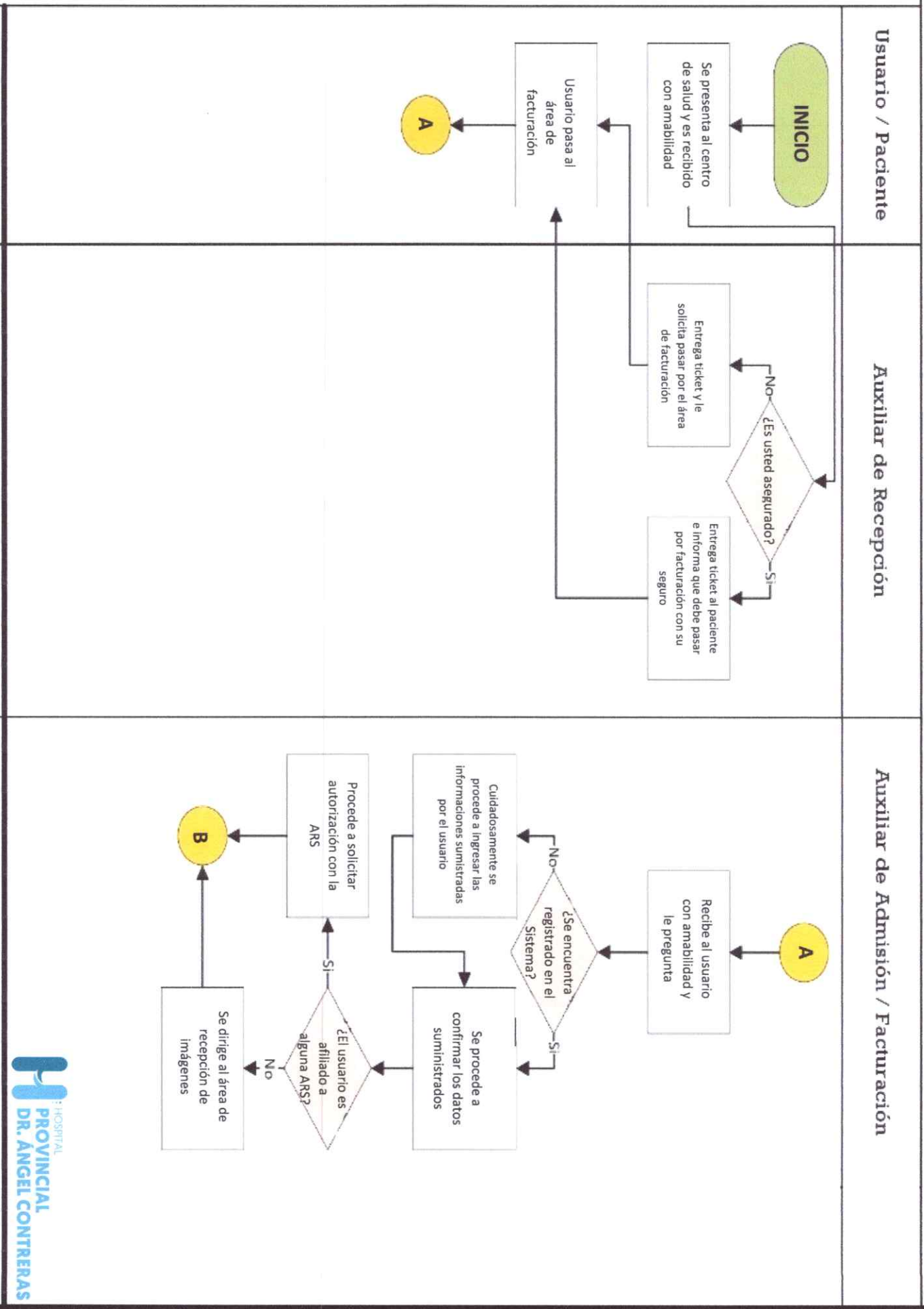
## Proceso de Admisión, Triage y Atención al Usuario en Emergencias



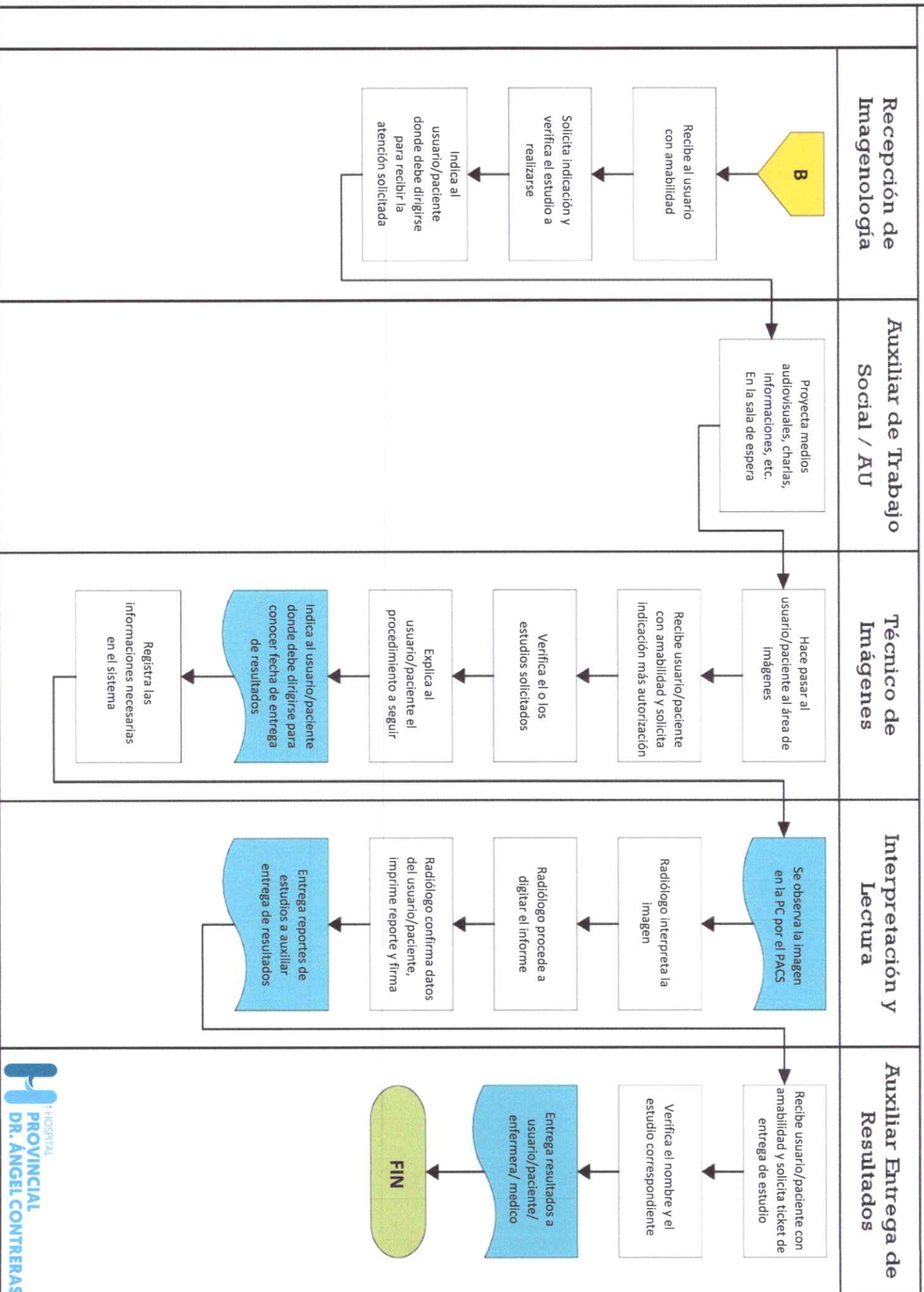
## Continuación



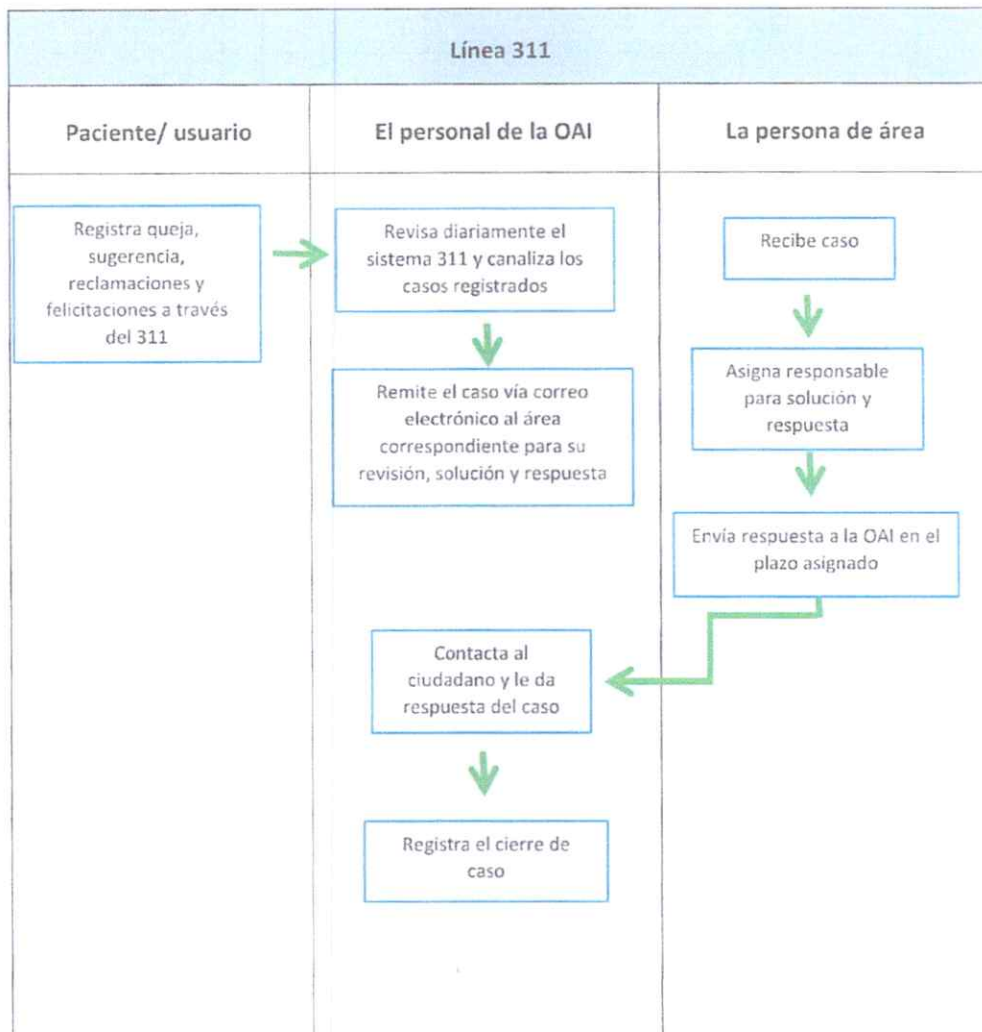
# Proceso – Admisión y Atención del Usuario en el Área de Imagenología



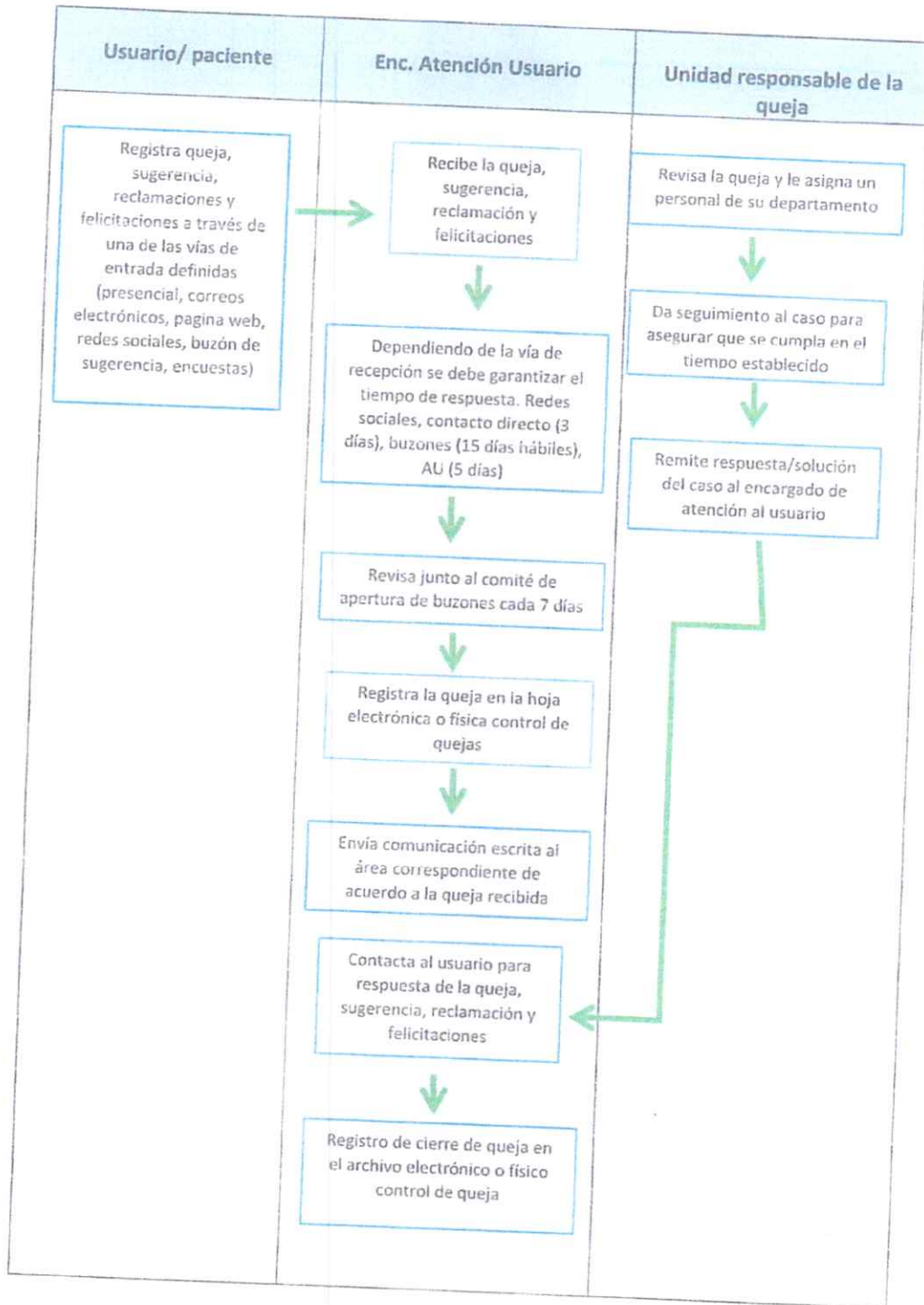
# Continuación Proceso – Admisión y Atención del Usuario en el Área de Imagenología



## FLUJOGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



# FLUJOGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



**Detalle de Acción:**

**Mejora 8:** Adquisición de computadores para una mayor capacidad resolutive en un 100%.

El departamento de tecnología realizo un levantamiento de las necesidades del centro, en donde identifico las áreas que requerían de computadores nuevos, realizo la solicitud de compra de equipos y procedió a la instalación de los mismos en las áreas requeridas.

**Anexo:** Reporte de ejecución.



03 de junio de 2024  
Monte Plata, Rep. Dom.

## REPORTE

**Adquisición de equipos tecnológicos para aumentar nuestra capacidad resolutive.** En vista al aumento proporcional tanto en áreas clínicas como administrativas, nos vimos en la necesidad de aumentar el número de equipos de cómputos, para alcanzar un total de 105 equipos en funcionamiento, incluso en las áreas de auditoria interna. Como solución al fortalecimiento del proceso de facturación. Así como en áreas clínicas, como nuevos consultorios y las áreas de facturación, pediatría, ginecología y observación dentro de la emergencia.



Agradecemos su comprensión ante esta situación y recordamos que seguimos trabajamos con la intención de brindarles un servicio de calidad.

Cesar Augusto Arias  
Sistemas y Tecnología



**Detalle de Acción:**

**Mejora 9:** Inclusión de personas con discapacidad 100%.

El departamento de RRHH como parte del programa RD incluye fue contratada una persona con discapacidad, como parte del programa de inclusión.

**Anexo:** solicitud de personal con discapacidad, certificación que avala la inclusión del personal requerido.

**Monte Plata, RD.-  
15/01/2024**

**Ai** : **Dr. Rafael A. De Luna**  
Director General Hospital Dr. Ángel Contreras Mejía.


**Asunto** : **Solicitud de personal**

Cortésmente me dirijo a usted, después de saludarle, con la finalidad de solicitar un personal para implementar el programa de Inclusión de personal con discapacidad en nuestro centro hospitalario.

Con dicho acto cumplimos con lo establecido en la ley 5-13 y su vez brindamos la oportunidad a que dicha persona sea beneficiada y se sienta útil en la sociedad.

Esperando nuestra solicitud sea acogida, sin otro particular por el momento, se despide con estima y consideración,

**Atentamente,**

  
**Licda. Adalgiza Castillo**  
Encargada de Recursos Humanos



Monte Plata, RD.  
28 de may. de 24

## CERTIFICACIÓN

Cortésmente me dirijo a usted, después de saludarle con la finalidad de certificar que como parte del programa RD incluye hemos realizado la inclusión laboral en nuestra organización. Esto significa que hemos promovido la diversidad y la igualdad de oportunidades en esta institución.

Nuestro equipo está formado por personas de diferentes edades, géneros, razas y capacidades, lo que enriquece nuestro entorno laboral y nos ayuda a ser más innovadores y creativos en nuestro trabajo. Creemos firmemente que la inclusión es un valor que nos hace más fuertes como organización.

Sin otro particular, quedo a su orden.

*Atentamente,*

*Adalgisa Castillo*

**Licda. Adalgisa Castillo**

Encargada de Recursos Humanos

Dr. Ángel Contreras Monte Plata



C/ El Desvío de Máquinas Pesadas, Cara Linda, Monte Plata.  
Tel 829-243-5101

RNC: 430-130-516



### **Detalle de Acción:**

**Mejora 10:** realización de acciones de medición de la responsabilidad social en un 80% de ejecución.

La sub dirección médica de este centro de salud en cumplimiento con esta mejora realizo actividades educativas y de cuidado del medio ambiente para lo cual implemento diferentes acciones reunión con los departamentos para lluvia de ideas de responsabilidad social, solicitud de zafacones de clasificación de desechos, letreros en los baños para el cierre de las llaves y ahorro de agua, convenio con la empresa waste free para el reciclaje de cartones que se producen en el centro.

**Anexo:** Minuta, lista de participación, letreros, tipos de zafacones y convenio para el reciclaje de cartones.

**Fecha:** 22/01/2024

<b>Área o Departamento:</b>	SUBDIRECCION			
<b>Hora de Inicio:</b>	12:00 P.M.	<b>Hora de Término:</b>	1:00 P.M.	<b>Lugar:</b> Salon de calidad

**TEMAS DE AGENDA**

- Realizar acciones y mediciones de la responsabilidad social
- Lluvia de ideas para realizar acciones y mediciones de la responsabilidad social

**Revisión de Acta Anterior:** SI  No  N/A

**DETALLES DE LA REUNIÓN**

La Dra. Anny Kery da inicio a la reunión convocada dándoles la bienvenida a los participantes y poniendo esta reunión en mano de Dios para que podamos sacar el mejor provecho de la misma con la finalidad de poder apoyar a la subdirección con la actividad en el plan de mejora CAF de este año. La subdirectora explico que todos en equipo podemos realizar medidas que los colaboradores y usuarios del centro de salud puedan contribuir a proteger el medio ambiente del hospital.

El encargado de epidemiología dio varias sugerencias entre ellas, colocar zafacones de reciclaje en lugares estratégicos empezando por la entrada de emergencia y la puerta de servicio o salida de emergencia (frente al ascensor) las cuales ambas son muy usadas y tendrían un impacto muy productivo para nuestro centro de salud.

El encargado de emergencia y desastre Lenin German sugirió también varias actividades y una de ellas fue colocar letreros de cuidado del agua, no desechos sólidos en los inodoros entre otras sugerencias en cada baño del centro de salud.

El encargado de mantenimiento nos dijo que podemos contar con él para darnos la información de cuantos baños hay en el centro a los cuales se les puede colocar los letreros y colocar los zafacones luego de que sean pedidos a compran y en cualquier actividad que se requiera de su ayuda para brindar un mejor servicio a los usuarios.

El encargado de tecnología Licdo cesar arias se puso a la disposición para desde que le llegue solicitud de los letreros colaborar con hacerlos lo más ante posible. Sugirió también que podemos poner videos de lavados de manos y economizar agua entre otros en lo televisores que se encuentran en el lobby del centro de salud. Que estas diapositivas se presenten diario para educar también a los colaboradores y usuarios de manera visual mientras estén en el lobby o pasen por esta área.

La encargada de compra y el encargado de finanzas van a dar seguimiento de todo solicitado para el plan de mejora del CAF de este año pueda ser todo un éxito y así nuestro centro de salud siga brindando un servicio de calidad y tener un impacto productivo en la población.

La subdirectora les agradeció a todos en esta reunión por sus ideas y por apoyar a este departamento para que la actividad del CAF de este año como las anteriores se realice con excito y se pueda continuar estas medidas o acciones que tanto nos ayudan en el medio ambiente de la población y el centro de salud. Finalizando dando las gracias y quedando en reunirnos en otra fecha para dar continuidad a los acuerdos establecidos en esta reunión.

	Acuerdo / Compromiso	Responsable	Plazo de Ejecución	Logrado	
				SI	NO
7.	Entregar cantidad de baños en el centro de salud	Encargado de mantenimiento	1 semana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Solicitud de diseño de letreros y diapositivas	Subdirección Tecnología compra	Febrero -marzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Solicitud de zafacones	Subdirección Compra	Dos semanas		
10.	Incluir estos zafacones en la ruta de desechos del centro	Técnico Lenin German	Dos semanas		
11.	Apoyar y dar seguimiento a las medidas de medio ambiente en el centro de salud	Subdirección Encargado de epidemiologia	Febrero - diciembre		

	Convocados o Representantes	Asistió	No Asistió		Firma
			J	NJ	
6.	Ver listado de participación	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

J= Justificada, NJ= No justificada

Coordinador de la Reunión:	Dra Anny Kery	<i>Dra. Anny Kery</i>
Relator:	Dra Anny Kery	<i>Dra. Anny Kery</i>







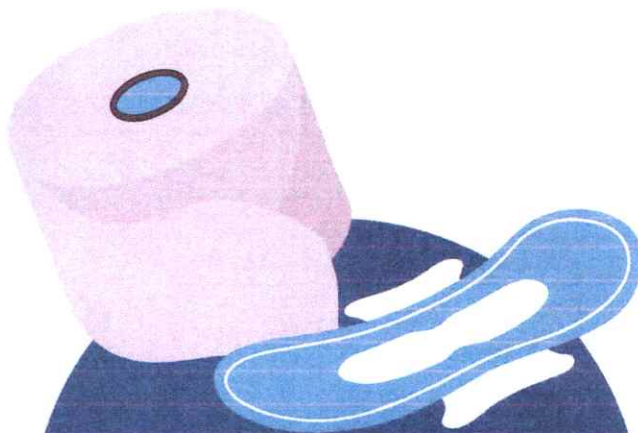




# EL BAÑO LIMPIO



**CIERRA LA LLAVE  
LUEGO  
DE UTILIZARLA**



**TODO TIPO DE PAPEL  
DEBES TIRARLO  
AL ZAFACÓN**



**DESPUÉS DE USARLO  
DESCARGA  
EL INODORO**



**RESPETA  
LAS SEÑALES  
DE GÉNERO**



Monte Plata  
Lunes 11/3/2024

A la Dra. : **Anny Yosimil Kery Alcántara**  
Subdirectora Medica Hospital Ángel Contreras

Vía: : **Departamento de Calidad**

Asunto : **solicitud retirada de cartón**

Estimados Señores:

Me dirijo a ustedes en nombre de **Monte Plata WasteFree** una iniciativa local sin fines de lucro que busca promover el reciclaje y la sostenibilidad en nuestro pueblo, el objetivo de esta carta es solicitar su autorización para retirar el cartón que se produce en el **Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras** y darle un tratamiento adecuado para su posterior reciclaje.

Somos conscientes de la gran cantidad de cartón que se genera en un centro hospitalario como el suyo, y creemos que es importante darle un manejo responsable para evitar que termine en la basura y contamine el medio ambiente, nuestra propuesta consiste en retirar el cartón de forma regular, sin costo alguno para el hospital. Nos encargaremos de su clasificación, transporte y entrega a una planta de reciclaje donde será procesado para su reutilización.

Esta iniciativa no solo beneficiará al medio ambiente, sino que también permitirá al hospital ahorrar espacio en sus contenedores de basura y contribuir a la sostenibilidad del municipio.

Para llevar a cabo este proyecto, solicitamos su autorización para acceder a las áreas donde se genera el cartón y poder retirarlo de forma segura y eficiente. También estamos dispuestos a colaborar con el personal del hospital para brindar información y capacitación sobre la importancia del reciclaje.

Agradecemos de antemano su atención a esta solicitud y esperamos poder trabajar juntos para lograr un impacto positivo en el medio ambiente de nuestro pueblo.

Atentamente,

  
**Nilda Reynoso**  
**Monte Plata WasteFree**  
**Contacto: 829-964-2776**





No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Area de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable	Comentarios
							Inicio	Fin				
1		2,1	Elaborar matriz de fuerzas impulsoras restrictiva externa e interna.	Identificar variables e indicadores que mejoran continuamente la institución	contar con una matriz de fuerzas impulsora para ayudar y mejorar en los procesos de cambios de la institución, e identificar las fuerzas restrictiva que impiden el mismo	1-hacer una reunion de opinion de gerentes e identificar variables.2-hacer una segunda reunion para elaboracion de la matriz con su indicador.3-reunion de socializacion y	enero	mayo	humano financiero tecnologico y material gastable	matriz elaborada y socializada	planificacion y desarrollo	
2		3,3	Crear un programa de bienestar de los empleados	las siguientes acciones a mejorar con un programa de bienestar de los empleados son las:	obtener un plan de bienestar exitoso para garantizar la motivación y ahorrar costos de roación de persona	1-realizar una reunion con los encargados departamentales e identificar actividades a plasmar en el programa.2- dar	febrero	abril	humano financiero tecnologico y material	programa creado	RRHH	
3		4,2	Actualización página web.	mantener a nuestros usuarios tanto interno como externos informados con datos actualizados en la página	contar con las actualizaciones de la página web	para mantener la página web actualizadas debemos llevar a cabo lo siguientes: 1- actualización de contenido 2- actualización de imagen 3-	enero	junio	humano financiero tecnologico y material gastable	página actualizada	tecnología	
4		3	Realizar encuesta externa a la comunidad	identificar opiniones y necesidades de los ciudadanos de la comunidad	contar con la opinión de los usuarios externos para la mejora continua de nuestro hospital	1-revisar y corregir formulario de encuesta externa.2-realizar y tabular encuestas.3-socializar los resultados con la direccion y equilibro de asesoria.3-entrevistar	enero	marzo	humano financiero tecnologico y material gastable	resultados de encuesta	atencion al usuario	
5		4,5	Obtener las certificaciones de la Optic	mejor uso de la página web y el portal de transparencia	definir las directrices y recomendaciones para la gestión de portal web y el sub-portal de transparencia.	1-investigar los pasos a realizar y para obtener dicha certificación.2-cumplir e implementar cada una de la recomendaciones a seguir para	junio	diciembre	humano financiero tecnologico y material gastable	certificación optc	tecnología	
6		4,5	Implementar un protocolo de datos que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la	estandarizados para garantizar la veracidad de la información subida en las distintas paginas del	formato estandar de informaciones relevantes de la institución en las paginas web para que cualquier persona pueda acceder a ellos.	1-levantamiento de informacion.2-supervision de los procesos clinicos en busca de areas de mejora.3-reunion de	abril	junio	humano financiero tecnologico y material gastable	protocolo elaborado	tecnología, CAI	
7		5,1	Elaborar un manual de procesos para los servicios clínicos.	a través de este protocolo podemos garantizar un servicios con eficiencia y calidad	elaborar un manual de proceso para unatoyor darantia de los servicios clinicos del hospital	1-elaboracion de manual.2-levantamiento de necesidad de equipo.2-solicitud de equipo.3-compra de equipo.4-colocacion y puesta en funcionamiento de los equipos para las areas.5-identificadas	enero	junio	humano financiero tecnologico y material gastable	manual elaborado	calidad en servicios y planificacion	
8		6,1	Adquisición de computadores con mayor capacidad resolutiva	proporcionar a los colaboradores herramientas de trabajo para la mejora de los procesos de la areas sustantivas de servicios y por ende aumentar la satisfacción	contar con mas equipos de mayor capacidad resolutiva y mejorar los procesos de la areas sustantivas del centro	1-colicar un anuncio sobre el interes de colaborar con las personas discapacitadas.2-pedir nombramiento al SNS.3-	enero	marzo	humano financiero tecnologico	cantidad de equipos instalados	tecnología	
9		8,2	Inclusión de Personas con discapacidad	brindar oportunidad a las personas con discapacidad para que esto se sientan útil en la sociedad y mejorar el medio ambiente.	dar oportunidad a las personas con discapacidad en cumplimiento a la ley no. 5-13.	1- seleccionar actividades educativas y de cuidado del medio ambiente.2-eleccuar las actividades.3-animar	junio	diciembre	humano financiero tecnologico	cantidad de acciones realizadas	Recursos humanos sub-direccion	
10		8,2	Realizar acciones y mediciones de la responsabilidad social	educar y mejorar el medio ambiente.	realizar acciones medioambientales para contribuir a proteger el medio ambiente en nuestro país.							