

FECHA: JUNIO 2024

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS SRS Hospital CPN

***Nombre del lugar:** HOSPITAL Dr. ANTONIO YAPOR HEDED

Área: DEP. CALIDAD DE GESTION INSTITUCIONA

Nombre de la Actividad: Seguimiento al plan de mejora CAF 2024

Código POA (Si aplica):

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de seguimiento al plan de mejora 2024 del Hospital Provincial Dr. Antonio Yapor Heded a partir de los resultados del autodiagnóstico CAF.

El plan de mejora institucional está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron diez (10) áreas de mejora, de las cuales se cumplieron la gran mayoría aun con el hospital en remoción y presentaremos las evidencias.

OBJETIVO DEL INFORME

Se busca como objetivo mostrar los avances y procesos llevados a cabo para la ejecución de las acciones de mejora del autodiagnóstico CAF, en el mismo se presentarán las actividades plasmadas en dicho plan y su porcentaje de ejecución.

METODOLOGIA (Si aplica)

DESARROLLO / HALLAZGOS

RESULTADOS / CONCLUSIONES

En lo que va del año 2024 y parte del anterior tuvimos algunos avances en cuanto al plan de mejora CAF, continuamos dándole seguimiento a las actividades que quedaron pautadas para el periodo anterior y realizando en su mayor parte dichas actividades.

Aun con el Hospital en remoción algunas actividades pudieron completarse al 100% de lo estipulado y en otras se iniciaron los procesos los cuales van avanzados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda,
Continuar trabajando en el cumplimiento de las actividades establecidas que quedaron pendiente y las que ya están en proceso de nuestro plan de mejora CAF 2024, y dando un seguimiento constante para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

ANEXOS (Si aplica)

Plan de mejora CAF 2024 y evidencias de las actividades realizadas.

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

Kianilda Guzmán M.
Lic. Kianilda Guzmán Molina

Elaborado por
(Nombre y apellido)



EVIDENCIAS

HOSPITAL PROVINCIAL DR. ANTONIO YAPOR HEDED												
4.1.1.7.03												
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL. MODELO CAF. HOSPITAL DR. ANTONIO YAPOR HEDED. 2024												
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otras partes interesadas.	1. Analizar y monitorear las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	realizar encuestas de necesidades y expectativas incluidas las autoridades políticas.	Conocer y mejorar las necesidades y expectativas de los grupos de interés para satisfacer y cumplir las mismas.	* Elaboración de Encuesta. *Aplicación de la encuesta. *Análisis de la encuesta.	ene-24	nov-24	Humanos Tecnológicos	% de satisfacción	Enc. Planificación y Desarrollo.	
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	SUBCRITERIO 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno externo y la información de gestión relevante.	2. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y analizar con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	Analizar, actualizar y reunirse con los grupos de interés para socializar sus necesidades y expectativas.	Conocer y mejorar las necesidades y expectativas de los grupos de interés para satisfacer y cumplir con estas.	* Convocatoria para reunión grupo de interés *Realización de la reunión * Minuta con análisis de lo socializado	ene-24	nov-24	Humanos Tecnológicos	Acta de reunión y análisis	Enc. Planificación y Desarrollo	

3		SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada	3. Integrar aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	Fortalecer la gestión medioambiental y responsabilidad social mediante campañas y otras acciones.	Aportar con acciones a la responsabilidad social que impacten los ODS	* Elaborar campaña medioambiental * Aplicar gestión de reciclaje	ene-24	nov-24	Humanos y tecnológicos	No. de acciones realizadas	Administrativo y Comunicaciones	
4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos (clientes).	1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos).	Actualizar y mejorar la carta compromiso ciudadano	Comunicar de forma proactiva a los ciudadanos sobre los procesos y políticas del centro	Analizar los servicios, los estándares e indicadores. Establecer los estatutos de calidad. Actualizar las formas de accesos y de contacto de los ciudadanos con el hospital. Actualizar las medidas de subsanación de las quejas e incumplimiento.	ene-24	nov-24	Humanos	Resolución de aprobación de la CCC	Enc. Planificación y Desarrollo	
5		SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.	conformar un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	llevar a cabo la conformación del comité de riesgos y desastres y elaborar un plan para la gestión de riesgos y/o desastres.	Conformar el comité de riesgo y desastres. Y en coordinación elaborar el plan de riesgos y/o desastres del hospital.	Reunirse con el personal para poder conformar el comité de riesgos y desastres.	ene-24	nov-24	Humanos	Acta de reunión y análisis	Enc. De Emergencias.	

6			no se dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	elaborar un plan de mantenimiento preventivo/correctivo de Infraestructura y mobiliarios del hospital	elaborar y se lleve a cabo el plan de Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura y Mobiliario, para mayor seguridad de los usuarios y personal del Hospital.	reunirse con el personal encargado del departamento de Mantenimiento. Elaboración del plan de Mantenimiento y PIC de IM.	ene-24	nov-24	Humanos	Acta de reunión y Plan de Mantenimiento.	Enc. Departamento de Mantenimiento.
7	CRITERIO 4: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANO SI CLIENTES.	6.1. Resultados de la percepción de los servicios y productos.	Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Determinar los tiempos de respuestas de los servicios	Lograr la estandarización en el tiempo de respuesta de los servicios, en las áreas pertinentes	1. Levantar y Analizar los servicios que brinda el Hospital. 2. Determinar los tiempos que conllevan cada uno de los servicios (consultas, citas y servicios) y determinar posibles mejoras. 3. Fijar el tiempo para cada servicio.	ene-24	nov-24	N/A	Tiempos de los servicios determinados y estandarizados	Dirección.
8		6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).	no setiene actualizada y ajustada la Cartera de Servicios	Actualizar y mejorar la carta compromiso al ciudadano			ene-24	nov-24			Calidad Institucional

9	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.1. No se ha medido los Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:	No se evidencia el uso correcto del portal de transparencia	Tener al día todas las informaciones relevantes de la institución, con total claridad y transparencia para nuestros usuarios	Dar uso correcto al portal con la finalidad de cumplir a cabalidad todo lo concerniente al mismo	1. seleccionar el programa a utilizar 2. hacer reuniones concernientes a la selección 3. presentar el sistema 4. aprobación por la dirección y administración 5. realizar taller de uso y dominio del sistema 6. selección de colaboradores que lo utilizaran 7. asignación de usuario y contraseña 8. socialización del mismo.	ene-24	nov-24	Humanos, tecnológicos	portal mejorado y actualizado	OAI, Tecnología
10		SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	medir la capacidades, participación y actividades formativas del personal	Tener resultado de el éxito de los conocimientos obtenidos de acuerdo a las capacitaciones impartidas.	Hacer encuestas al personal capacitado.	ene-24	nov-24	Humanos	plan de capacitación listado de participantes.	Dto. RRHH y Calidad Institucional



AREA DE MEJORA 1.

Encuestas de satisfacción.



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Provincial Dr. Yapor Heded
ENERO-JUNIO 2024

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de **1,814** usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

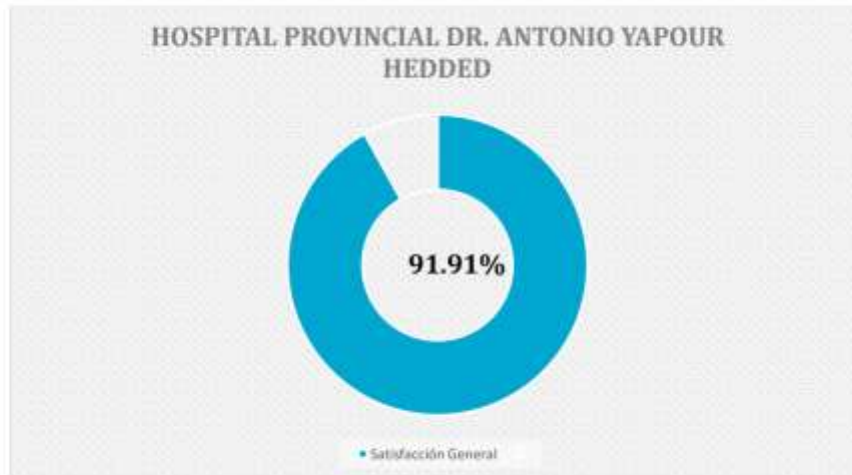


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 91.91%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a las 1,814 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

AREA DE MEJORA 2.

Las reuniones no se pudieron realizar.

AREA DE MEJORA 3.

No se pudo realizar gestiones medioambientales.

AREA DE MEJORA 4.

Resolución de aprobación a la CCC en su segunda versión.


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6
“Avanzamos para ti”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:


Resolución núm. 136-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.



Resolución núm. 136-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded.




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

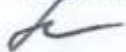
VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded, elaborado por la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), de fecha tres (03) de mayo de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,



Resolución núm. 136-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded.




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

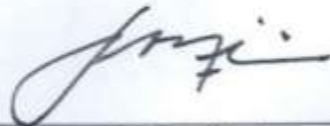
ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Hedded, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 2. La Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y al Hospital Dr. Antonio Yapor Hedded.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los siete (07) días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 136-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Antonio Yapor Hedded.

AREA DE MEJORA 5.

No se pudo conformar el comité de Ética.

AREA DE MEJORA 6.

Plan de mantenimiento preventivo y correctivo 2024.

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DE EQUIPOS E INSTALACIONES					
PLAN AÑO: 2024		PRIMER TRIMESTRE		SEGUNDO TRIMESTRE	
REGLON	ACCION A REALIZAR	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PLANEADOS (Enuncie los mantenimientos preventivos planeados)	RD\$	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PLANEADOS (Enuncie los mantenimientos preventivos planeados)	RD\$
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA	Corrección de filtraciones, remosamiento de pintura e identificación del establecimiento	Pinturas	\$15,000	Pinturas	\$20,000
		Identificación de las áreas	\$5,000		
	Reconstrucción de cocina				
	Mantenimiento y reparación de obras civiles en instalaciones varias (sistema hidrosanitario, cambio de puertas y ventanas, divisiones y adecuación de áreas internas)	Cambio de cerraduras	\$15,000	Cerraduras	\$18,000
		Abanicos	\$3,000	Abanicos	\$3,000
		Bomba sumergible	\$37,000	bomba mayer	\$54,000
		Nevera	\$0	Bomba	\$0
	Readecuación instalaciones eléctricas	Alambres para emergencia	\$3,000	Alambres	5,000.00
	Limpeza de cisterna	Desinfectantes	\$3,000	Desinfectantes	\$3,000
	limpieza	limpieza	\$5,300	limpieza de Patio	7,000.00
Fumigaciones y control de vectores	Fumigaciones	\$5,000	Fumigaciones	4,000.00	
MAQUINARIAS	Servicio de Mantenimiento y reparacion de aires central y derivados	Reparacion de aires	\$22,000	Aceite	\$5,000
		Filtros	\$5,000	Filtros	\$3,000
		Aceltes	\$3,000		
		capacitor	3,000.00		
Equipos de energia alterna	Mantenimiento y reparacion de plomeria	accesorio	25,000.00	accesorio	25000
		llave de fregadero	9,000.00	llave de fregadero	8000
		llave de lava mano	7,500.00	llave de lava mano	6200

ACIONES HOSPITAL PROVINCIAL Dr. ANTONIO YAPOR HEDED				
TERCER TRIMESTRE		CUARTO TRIMESTRE		MONTO
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PLANEADOS (Enuncie los mantenimientos preventivos planeados)	RD\$	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PLANEADOS (Enuncie los mantenimientos preventivos planeados)	RD\$	
Pinturas	\$20,000	pinturas	\$24,000	RD\$ 84,000.00
Cerraduras	\$18,000	Cerraduras	\$22,000	RD\$ 204,000.00
Abanicos	\$3,000	Abanicos	\$3,000	
bomba pedrolo	\$31,000	Nevera	\$0	
Bomba	\$0	Bomba	\$0	
Alambres	\$5,000	Alambres	\$5,000	RD\$ 18,000.00
Desinfectantes	\$3,000	Desinfectantes	3,000.00	RD\$ 12,000.00
Limpieza de Patio	\$6,500	Limpieza de patio	\$4,800	RD\$ 23,600.00
Fumigaciones	\$3,000	Fumigaciones	\$3,000	RD\$ 15,000.00
Reparacion de Aires	\$5,000	Reparaciones de aires	\$5,000	RD\$ 64,000.00
Aceite	\$3,000	Aceites	\$3,000	
Fitros	\$2,000	Filtros	\$2,000	
capacitor	3,000.00			
accesorio	18,000.00	accesorio	15,000.00	RD\$ 144,500.00
llave de fregadero	10,500.00	llave de fregadero	10,000.00	
llave de lava mano	5,500.00	llave de lava mano	4,800.00	
				RD\$ 565,100.00

AREA DE MEJORA 7.

No se pudieron determinar los tiempos de los servicios.

AREA DE MEJORA 8.

Brochure Carta compromiso al ciudadano actualizada.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a El Hospital Dr. Antonio Yapor Heded ubicado en la Autopista Nagua – San Francisco Km 1, No. 1, Nagua, Provincia María Trinidad Sánchez, República Dominicana.

Forma de contacto disponible:

Portal web: <https://hospitalantonioyapor.gob.do>
 Correo : hosp.antonioyaporheded@hotmail.com
 Instagram: @hospitalyaporheded
 Facebook: @antonioyaporheded

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias, disponible en el área de recepción.

Correo electrónico, a través de hosp.antonioyaporheded@hotmail.com

Sistema 311, ingresando a www.311.gob.do y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborales después de su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital Provincial Dr. Antonio Yapor Heded, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo de comprendido entre los 15 días laborales.

DATOS DE CONTACTO

Nombre: Hospital Dr. Antonio Yapor Heded

Dirección: Autopista Nagua – San Francisco Km1, No.1, Nagua, María Trinidad Sánchez, República Dominicana.

Teléfonos: 809-584-2296

Horarios de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico: hosp.antonioyaporheded@hotmail.com

MAPA CON UBICACION



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO.

Nombre del área responsable:

Departamento de calidad:

Teléfono: 809-584-2296

Correo electrónico: calidad1.hpayh@hotmail.com

Horario de atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

HOSPITAL PROVINCIAL
DR. ANTONIO YAPOR HEDED



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

2DA. VERSIÓN
Mayo 2024 – Mayo 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS HOSPITAL

El Hospital Dr. Antonio Yapor Heded, es una institución de segundo nivel de atención en salud, constituye el principal hospital de la red pública en la Provincia María Trinidad Sánchez. Perteneció a la Región Nordeste de salud. Inició sus labores en el año 1974 y reinauguró en el mes de diciembre de 2018.

Nuestro centro de salud funciona con un modelo de organización enfocado en brindar servicios con calidad, oportunos y al alcance de toda la población.

El Yapor Heded busca ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad.

Misión:

Somos una institución pública provincial que brinda servicio de salud con calidad, calidez y principios éticos para la satisfacción de nuestros usuarios.

Normativa:

- Constitución de la República Dominicana; Art. 61.
- 42 – 01 Ley General de Salud.
- 87 – 01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.
- 123 – 15 Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.
- 41 – 06 Ley de Función Pública.
- 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
- 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

INCLUSIÓN

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad, de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra; apegados a la Ley General de Salud en su artículo 28 literal a) y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial para todos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: trato respetuoso y cortés a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que persevere su satisfacción.

Profesionalidad: característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

Fiabilidad: Nivel de confianza que tienen los usuarios sobre la información otorgada por los colaboradores de la institución.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Emergencia	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Laboratorio	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Imagen	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	

DEBERES

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Respetar la salud de otras personas.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que viven.
- Colaborar con las autoridades de salud, cumpliendo sus instrucciones.

AREA DE MEJORA 9.

Portal web mejorado y actualizado.



AREA DE MEJORA 10.

Plan de capacitación y listado de participación.

The image shows a document titled 'Plan de Capacitación Anual 2024' from the Hospital Provincial Dr. Antonio Yapor Heded. It includes a table with columns for 'Actividad', 'Objetivo', 'Responsable', 'Fecha', 'Horario', 'Lugar', 'Modalidad', 'Presupuesto', 'Estado', 'Participantes', 'Observaciones', 'Fecha de Ejecución', 'Ejecutado', 'Costo', and 'Observaciones'. The table lists various training activities such as 'Cursos de actualización de conocimientos', 'Talleres de capacitación', and 'Charlas de sensibilización'. At the bottom of the document, there are two blue circular official seals and two handwritten signatures.