



# INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF

**2DO INFORME 2024**

# Presentación

## Historia

El Hospital Infantil Dr. Robert Reíd Cabral, es una derivación del Hospital para Niños Ramfis, construido por el dictador Rafael Leónidas Trujillo Molina en el año 1939, ubicado en la calle Santiago No.1 en la ciudad de Santo Domingo e inaugurado el seis (06) de enero de 1939, el cual surge como una idea del Dr. Rafael Miranda Johnson de convertir el Hospital Emergencia de la Cruz Roja en un establecimiento estrictamente dedicado a la atención pediátrica.

Debido al incremento poblacional de la época, en 1954 y después de la inauguración de la Feria de la Paz y Confraternidad del Mundo Libre, se realiza la inauguración de un nuevo Hospital de Niños, con el nombre de “Clínica Infantil Angelita”, ubicado en la Avenida Independencia, esquina Abraham Lincoln, próximo al Malecón, en el sector La Feria de Ciudad Trujillo (nombre de la época de Santo Domingo), en un edificio que funcionó como hotel provisional durante los actos de celebración de la Feria.) La Clínica Infantil Angelita en simbiosis con el Hospital para Niños Ramfis se concatenó para formar uno de los centros hospitalarios de pediatría del hemisferio occidental de la época. Con el ajusticiamiento del Tirano en mayo de 1961, se procedió a dismantelar los remanentes de la dictadura, por lo que la Clínica Infantil Angelita, pasó a llamarse por un período breve, Hospital Infantil María Trinidad Sánchez, y posteriormente Hospital Infantil Dr. Robert Reíd Cabral nombre que ostenta hasta la fecha.

.

# Introducción

El proceso de evaluación en cualquier institución es fundamental para garantizar la calidad de la atención y mejorar de forma continua y sostenida. En este sentido, el Marco Común de Evaluación (CAF) proporciona un marco de referencia sólido para evaluar y mejorar continuamente la calidad institucional.

En este informe de seguimiento, se analizará el progreso realizado en la implementación del plan de mejora del Marco Común de Evaluación y su plan de mejora 2023-2024 en nuestra institución. Se destacará la importancia de este plan en el proceso de mejora continua, identificando los logros alcanzados, las áreas que requieren atención adicional y las acciones correctivas necesarias para fortalecer nuestro compromiso con la excelencia.

**Misión**  
**Visión**  
**Valores**

**Misión**

Somos un hospital pediátrico de Tercer Nivel Especializado de referencia nacional, garantizando la atención pediátrica integral, basada en el conocimiento, la investigación y la docencia.

**Visión**

**Ser un hospital pediátrico de referencia nacional e internacional, prestando servicios de salud con altos estándares de calidad, oportunos y con alto sentido humanista.**

**Valores Institucionales**

- Compromiso
- Humanización Trato
- Humano
- Calidez

## Plan de mejora CAF 2024

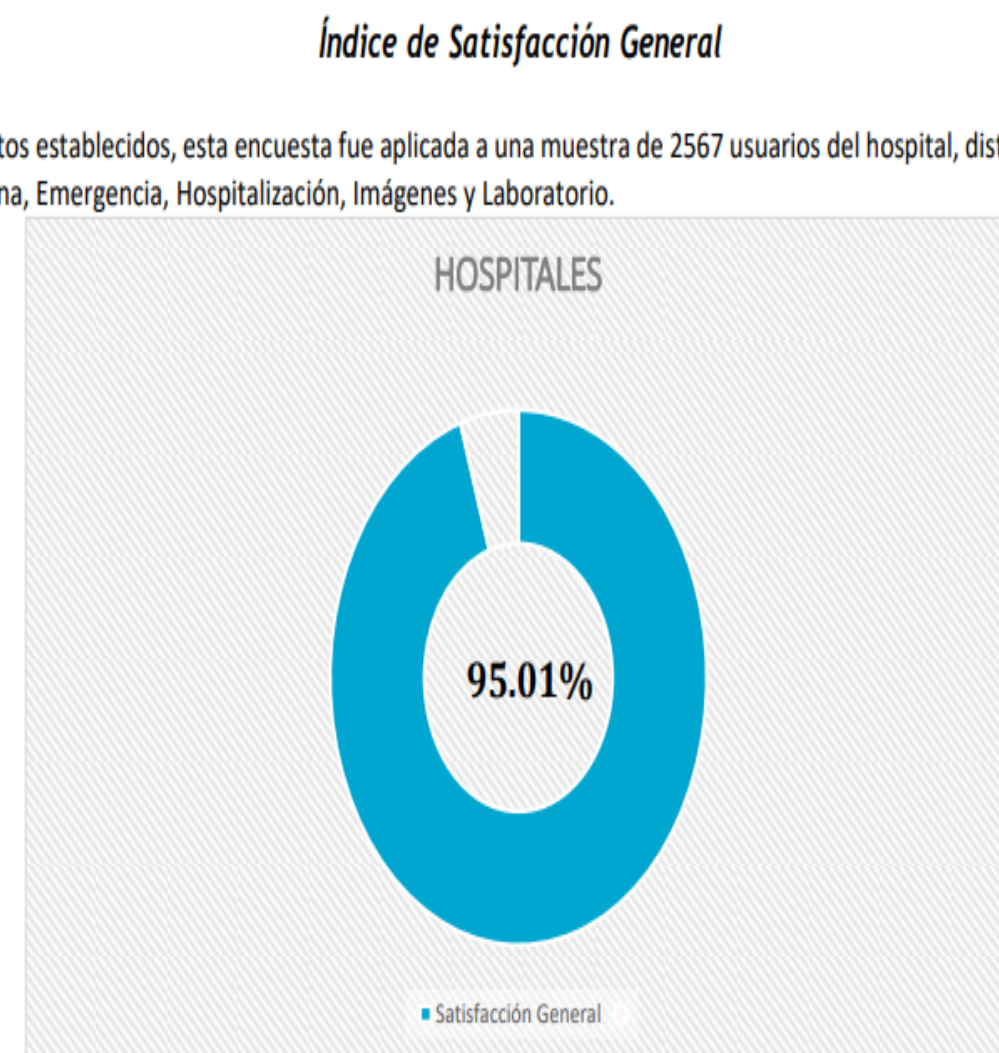
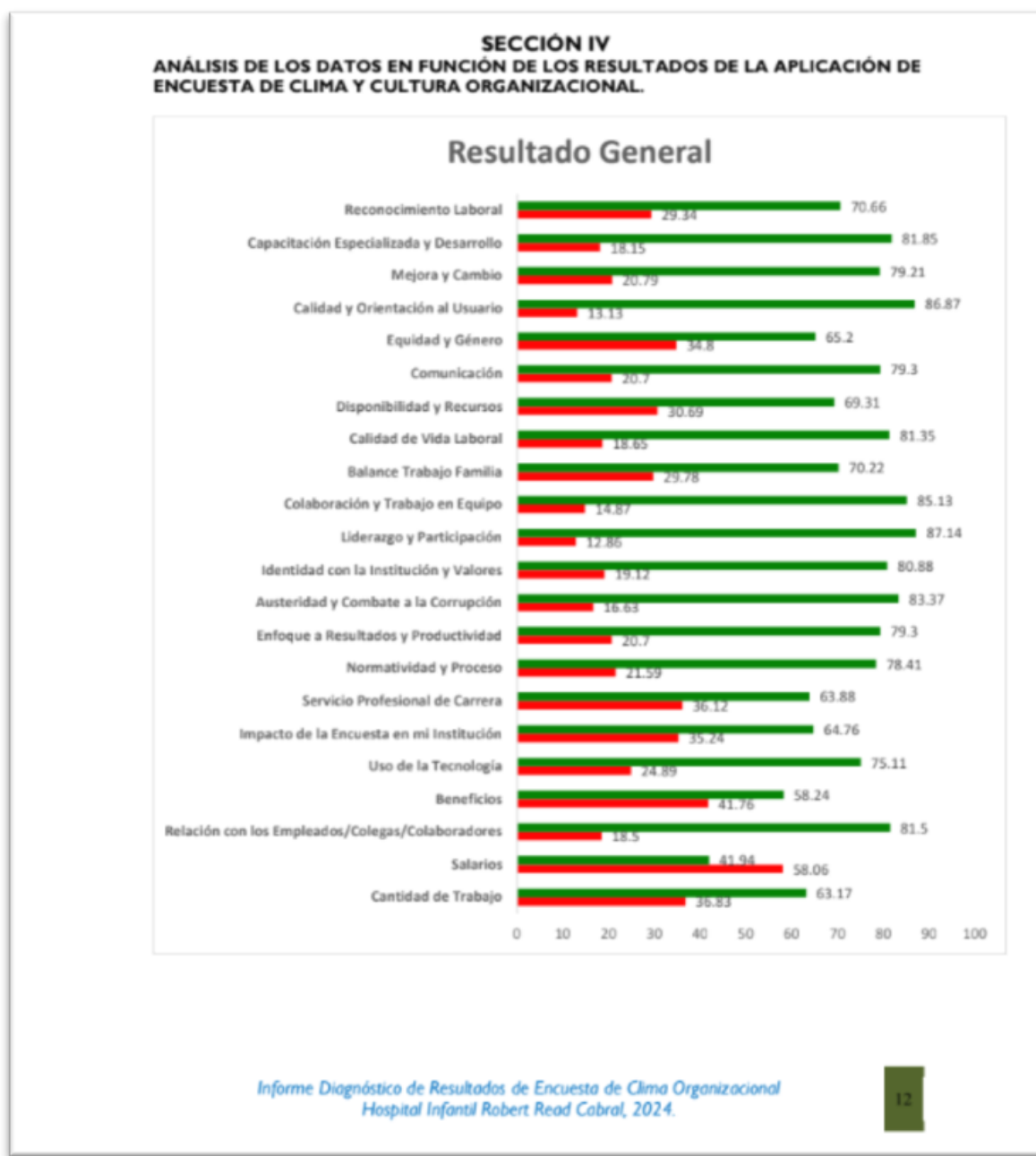
Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Detalle de acciones	Resultados de implementación	Acciones pendientes
						Inicio	Fin						
1	1.1.1	No se evidencia la implicación de todos los grupos de interés.	Realizar encuestas que identifiquen las expectativas y necesidades de los usuarios internos y externos	Conocer y mejorar las necesidades y expectativas de los grupos de interés para satisfacer y cumplir con estas	Elaboración de Encuesta aplicación de la encuesta Análisis de la encuesta	ene-24	oct-24	Humanos-Tecnológicos	% de Satisfacción	P & D	Se realiza encuesta de clima laboral/se realizan reuniones con los grupos de interés/ se realizan encuestas de satisfacción a usuario	Encuesta de satisfacción promedio 2024: 95% Encuesta de clima y cultura organizacional 75% satisfacción	Recibir y analizar encuesta de clima laboral
2	2.1	No se evidencia que de forma sistemática analiza información sobre sus necesidades y expectativas	Analizar Y actualizar de forma sistemática las necesidades y expectativas de los grupos de interés	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	ene-24	oct-24	Humanos-Tecnológicos	Acta de Reunion, Listado de Participantes	P & D / Direccion / ATU	Se realizan reuniones con los grupos de interés/ Se toman decisiones estratégicas bajo el modelo de consultoría por proceso	95%	Sostener y realizar análisis de los resultados
	2.2.3	No se evidencia la sostenibilidad para la conservación del medio ambiente	Fortalecer la gestión medioambiental y responsabilidad social mediante campañas y otras acciones.	Aportar con acciones a la responsabilidad social	Elaborar campaña medioambiental Aplicar gestión de reciclaje	ene-24	oct-24	Humanos-Tecnológicos	No. de Acciones Logradas	Adm / Relaciones Públicas	Se realizan post de instagram para disminución del impacto sobre el medio ambiente /se realiza jornada de limpieza de costas	85%	Sostener y completar
4	4.5	Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Adquisición o desarrollo de software que este integrado a todas las áreas para una mejor gestión	Mejorar la gestión administrativa y tecnológica del centro	Realizar proceso de compras para la adquisición de sistema eficiente de gestión	ene-24	oct-24	Humanos-Tecnológicos	Adjudicación de Proceso de Compras	DIR /ADM /Compras	Software galeno de gestión facturación instalado y funcionando Software SALMI de gestión administrativa de medicamentos e insumos instalado por solicitud del SNS Sistema unificado d gestión de pagos (SUGEP) instalado por contraloría	100%	
5	5.1	No se evidencia que se impulse la innovación y optimización de los procesos aprovechando las nuevas tecnologías existentes	Automatización de los procesos	Mejorar la operatividad de los procesos	Identificar con cual institucion hacer benchlearning	ene-24	oct-24	Humanos - Tecnológicos	Implementación de innovación identificada	Comité de Calidad	Benchmarking con Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza/ Creacion de equipo de seguimiento circuito quirurgico/Jornada científica Hospital P. Dr. Robert Reid Cabral avances de la medicina infantil con invitados internacionales y nacionales	100%	
	5.3	No se evidencia que se registren los empleados del centro asistencia el el SISTAP	Reduccion del nivel de absentismo de los colaboradores	Eficientizar los subsistemas de RRHH	Definir un programa de fichas control por colaborador tanto fisica como digital	ene-24	oct-23	Humanos - Tecnológicos	No. de empleados registrados en el SISTAP/Total de Empleados	RRHH / Salud Ocupacional	Designación de nuevo encargado departamento/Jornada de vacunación/evaluación medica personal departamento servicios generales/Jornada oftalmológica	85%	Realizar ficha del 100% de los colaboradores

## Plan de mejora CAF 2024

6	6.1	No se evidencia de forma detallada la producción de servicios de Consultas	Aumentar la producción de servicios de Consultas Externas	Aumentar los servicios brindados a la ciudadanía con mas accesibilidad	Ampliar los horarios de atención de las especialidades de mayor demanda	ene-24	oct-24	Humanos - Infraestructura	% de aumento de los servicios con relación al periodo anterior	Dirección Medica	Reuniones con el equipo call center del SNS para meanejo conjunto de las citas de los pacientes aumentando la disponibilidad/ampliacion de la jornada laboral hasta las 6:00 pm de lunes a viernes	100%	
		No se evidencia la facturación de los servicios	Aumentar la captacion de recursos mediante la facturación de ventas de servicios	Aumentar la captación de recursos financieros	Actualización Tarifario con las ARS, Disminucion de la Glosa	ene-24	oct-24	Humanos	% de aumento de los servicios con relación al periodo anterior - Tarifario actualizado	ADM	Acercamiento con las ARS para evaluación del tarifario y calidad de las auditorias/Gestión de las cuentas por cobrar	95%	
		No se evidencia un aumento en la facturación de los servicios de apoyo diagnóstico (Laboratorio e Imágenes)	Aumentar la producción de servicios de apoyo diagnostico del centro	Hacer el uso eficiente de la capacidad instalada del centro para el aumento de los servicios y aumento de los ingresos	Mejora de Servicios, Aumento en la Cartera de Servicios, Contratacion de los RRHH faltantes	ene-24	oct-24	Humanos - Tecnologicos	% de aumento de los servicios con relación al periodo anterior, Personal Contratado	DIR / RRHH /Dpto. Médico	Adquisicion de nuevos equipos para el dpto. de imágenes /Adquisicion de software SINERGIA para la gestion del laboratorio clínico en proceso	98%	Puesta en funcionamiento software para la gestión del laboratorio clínico: resultados en línea
	6.3	No se evidencia la implicacion de los grupos de interes en el diseño y prestacion de los servicios	Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).	Realizar de forma sistemática levantamiento de información con los grupos de interés con respecto al diseño y forma de prestación de los servicios	Realizar encuestas que recaben información sobre el sentir de los grupos de interes con respecto a la prestación de los servicios	ene-24	oct-24	Humanos	N/A	Calidad / ATU	Se realizan reuniones regulares con grupos de interés para discutir sus perspectivas y recoger sugerencias sobre servicios. Encuesta de satisfacción a usuario/encuesta de usuario postconsulta/reportes de QDRS por 311 y Buzones de sugerencias/encuesta de clima laboral resultado genral 75%	95%	

# Evidencia acción no. 1

Estatus: cumplida . Se realizan reuniones y acercamientos con los grupos de interés y se estrechan lazos departamentos internos se realiza encuesta de clima y cultura organizacional / realiza encuesta de satisfacción



Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2567 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

**Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.**

El gráfico 1 presenta el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 95.01%, 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 2567 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

# Evidencia acción no. 1

Estatus: Cumplida. Se realizan reuniones y acercamientos con los grupos de interés y se estrechan lazos departamentos internos



Les gusta a tony\_minier y 89 más  
contraloriard El contralor Félix Santana García recibió una visita protocolar de la doctora Mabel Jones, quien ocupa el cargo de directora del Hospital Infantil Doctor Robert Reid Cabral.

Reunión Archivo  
SNS



# Evidencia acción no. 2

Acción 2: Analizar y actualizar de forma sistemática las necesidades y expectativas de los grupos de interés  
Estatus: Se realizaron reuniones con los grupos de interés coordinadas desde la dirección en proceso en un 95% de cumplimiento, debe establecerse un mecanismo de medición para cumplir al 100%  
Evidencias: Fotos de reuniones



# Presentación de resultados, evaluación mamá canguro



# Reunión obras publicas, edificio de quemado



# Reunión con el equipo de auditoría



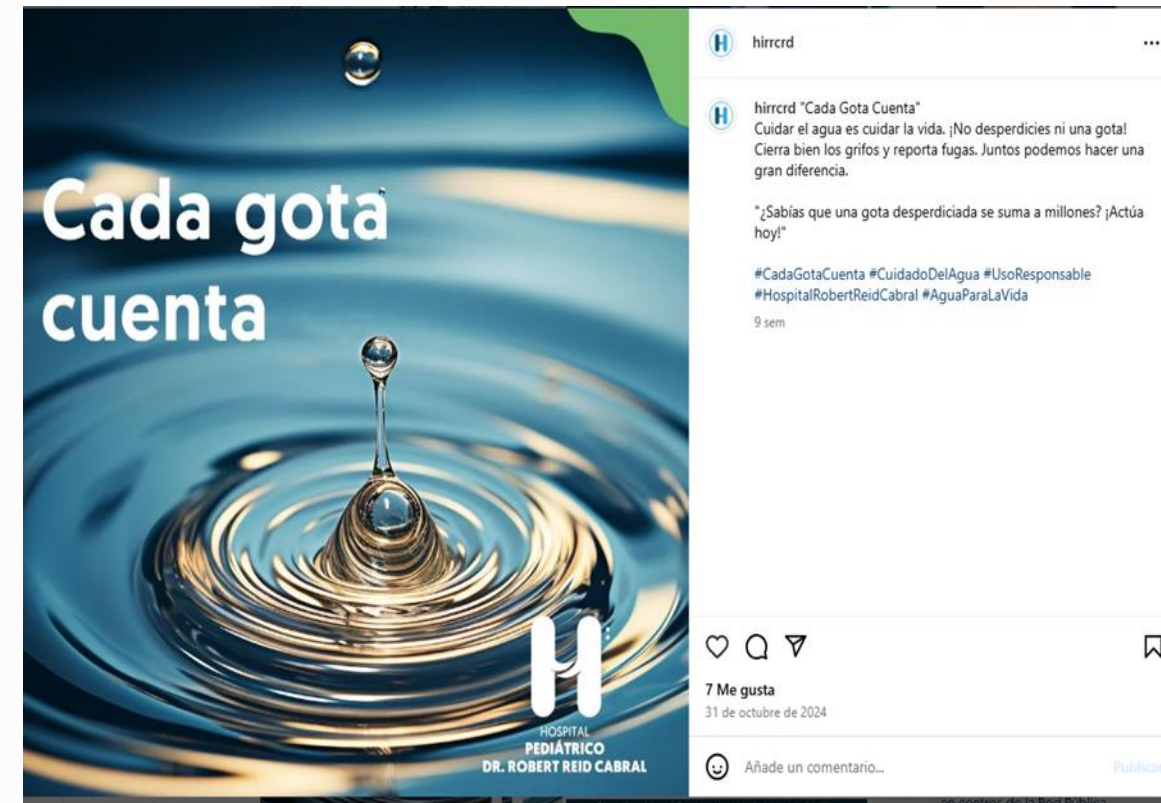
# Evidencia acción no. 3

Acción 3: Fortalecer la gestión medioambiental y responsabilidad social mediante campañas y otras acciones. Evidencias: Fotos

Estatus: Cumplida en un 85% se realizan jornadas de forma trimestral destinadas a la reforestación según la programación del POA se realizaron campañas de reforestation, campaña dirigida preservar el agua y ahorro de energía eléctrica.

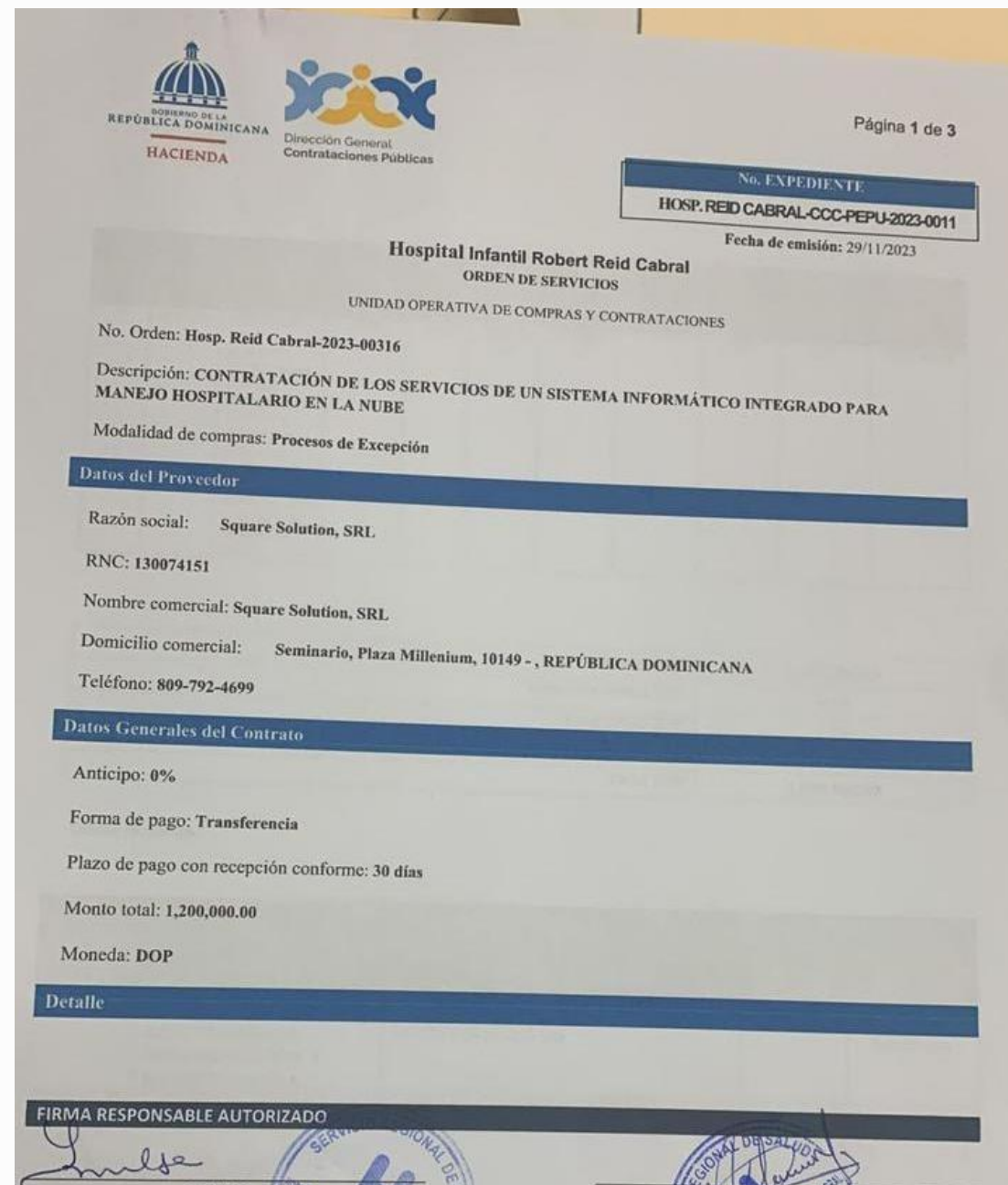


Les gusta a gersonramirez\_05 y 129 más  
hrrcrd Hospital Robert Reid Cabral y Medio Ambiente realizan jornada de Reforestación... más



# Evidencia accion no. 4

Acción 4: Adquisición o desarrollo de software que este integrado a todas las áreas para una mejor gestión  
Estatus: 100% se instalaron los software GALENO para facturación, SUGEP para procesos administrativos contables y SALMI para fortalecer la gestión interna de los medicamentos e insumos y los registros de los servicios brindados  
Evidencias: Software adquiridos, captura de su uso en el centro



20 Me gusta

hirrcrd ¡El equipo del Hospital Robert Reid Cabral se reunió con el personal de farmacia y enfermería para abordar el manejo adecuado del plan piloto sobre el Sistema Informático de Administración Logística de Medicamentos e Insumos (SALMI).

El SALMI es un sistema informático único en toda la red pública, cuyo objetivo es conocer en tiempo real la disponibilidad de medicamentos e insumos en todo el país.



# Evidencia acción no. 5

Acción 5: Automatización de los procesos

Evidencias: Proceso de facturación y gestión de carpetas compartidas, SALMI, reorganización del cableado benchmarking Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza

Estatus: En proceso, cumplimiento en un 100%



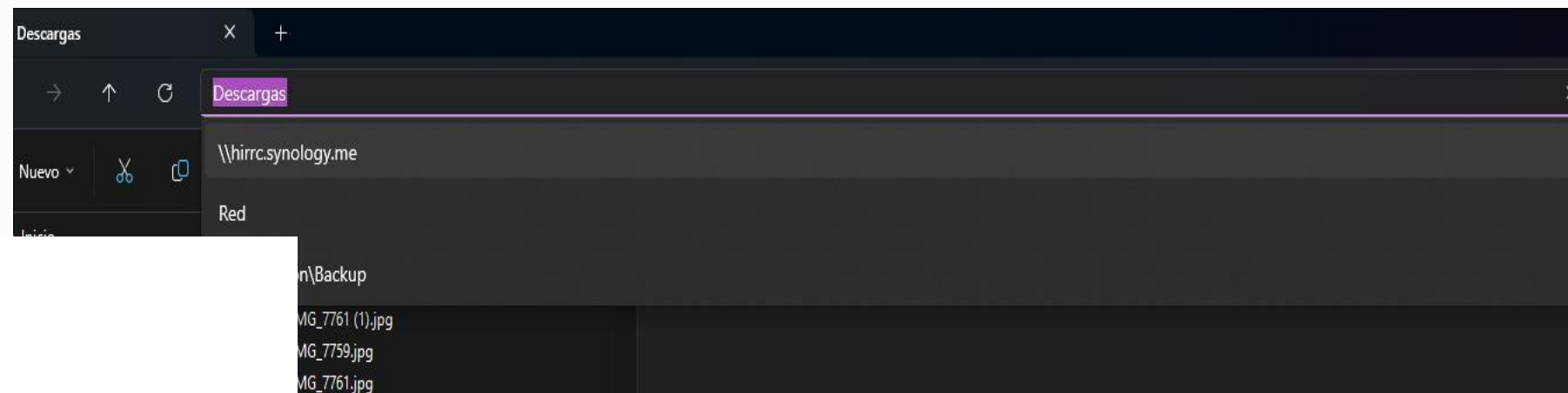
Les gusta a **brinelperez** y **17 hphmrd** Encuentro de Colaboración: Visita de cortesía entre los dos hospitales de relevancia nacional, para fortalecer la salud de los pequeños de nuestro país.

En un esfuerzo por mejorar la calidad y fomentar la colaboración, el Hospital Roberto Reid Cabral (HRC) recibió con entusiasmo la delegación del Hospital Infantil Roberto de Mendoza (HPHM).

Este encuentro marca un hito significativo entre instituciones médicas dedicadas a la atención de la infancia.

Durante la visita, los equipos médicos de ambos centros compartieron las mejores prácticas en el área de la salud pediátrica. Las áreas de enfoque incluyeron:

- Gestión hospitalaria eficiente.
- Modelos de excelencia.
- Enfoques en salud infantil de vanguardia.



12/6/24, 12:11

Correo de HOSPITAL ROBERT READ CABRAL - Fwd: Entrada en producción SUGEP.

## Entrada en Producción Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP)

En virtud de la **Resolución No: IN-CGR-RES-2023-0001**, y la **Circular No: IN-CGR-CIR-2023-0001**, de fechas 24 y 29-03-2023, respectivamente, se les informa por este medio, **el inicio a través del SUGEP**, del proceso de recepción y tramitación de las órdenes de pago, en todas sus modalidades, a partir del día **Lunes 06-05-2024, a las 09:00 a.m.**



Por favor inicia sesión en tu cuenta.

Usuario

Contraseña

# Evidencia acción no. 6

Acción 6: Reducción del nivel de absentismo de los colaboradores

Evidencia: Se dispone de un equipo conformado de médicos ocupacionales, se dispuso un espacio físico y

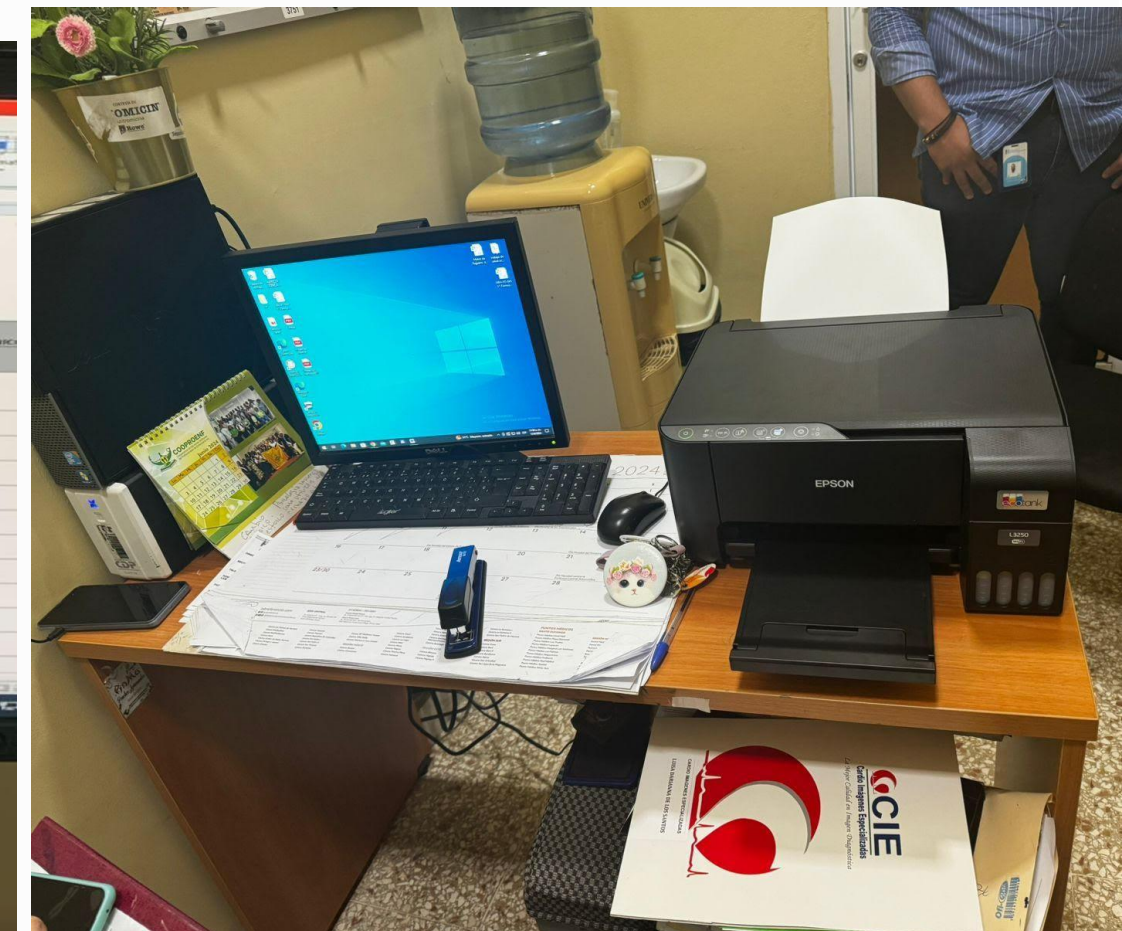
Se están creando las estrategias para iniciar el SISTAP y se instalan los insumos tecnológicos para el registro, se designan nueva A LA Dra. Elidania Contreras como responsable del proceso.

Estatus: cumplimiento en un 90%



VIAJES/REUNIONES (SERVICIOS EXTERNOS)			TIPO DE NOMINA				
Motivo	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	TIPO/CONTRATADO/ CONTRATADO IGUALADO	OBSERVACIONES GENERALES	NO. DE CASO	TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO
				2da licencia HEUREAUX		849-558-3400	
				HEUREAUX		809-987-8132	
				2DA LICENCIA 809-609-4411, HEUREAUX		809-609-4411	

Trabajando con la matriz





# Operativo de oftalmología beneficiaria a colaboradores del Robert Reid Cabral



 hrrcrd

 hrrcrd Operativo de oftalmología beneficiaria a colaboradores del Robert Reid Cabral

Santo Domingo.- El Departamento de Salud ocupacional y seguridad laboral del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral realizó con éxito un operativo de oftalmología dirigido a los empleados del centro pediátrico, considerado una referencia nacional en atención infantil.

La jornada fue coordinada por la Dra. Elidania Contreras, encargada del Departamento de Salud Ocupacional, y contó con la dirección del Dr. Julio César Cruz, quien realizó las evaluaciones oftalmológicas.

La Dra. Contreras explicó que este tipo de iniciativa forma parte de los esfuerzos institucionales para garantizar el bienestar integral de los colaboradores.

4 sem



delannyc.1 Bella la doctora Elidania ❤️

4 sem 2 Me gusta Responder

 Ver comentarios ocultos



49 Me gusta

5 de diciembre de 2024



Añade un comentario...

Publicar

# Evidencia acción no. 7

Acción 7: De los servicios Aumentar la captación de recursos mediante la facturación de ventas de servicios

Evidencias: Remodelación y remozamiento de la infraestructura, instalación de software, fortalecimiento de la red, respaldo de la información.

Estatus: logrado 95%

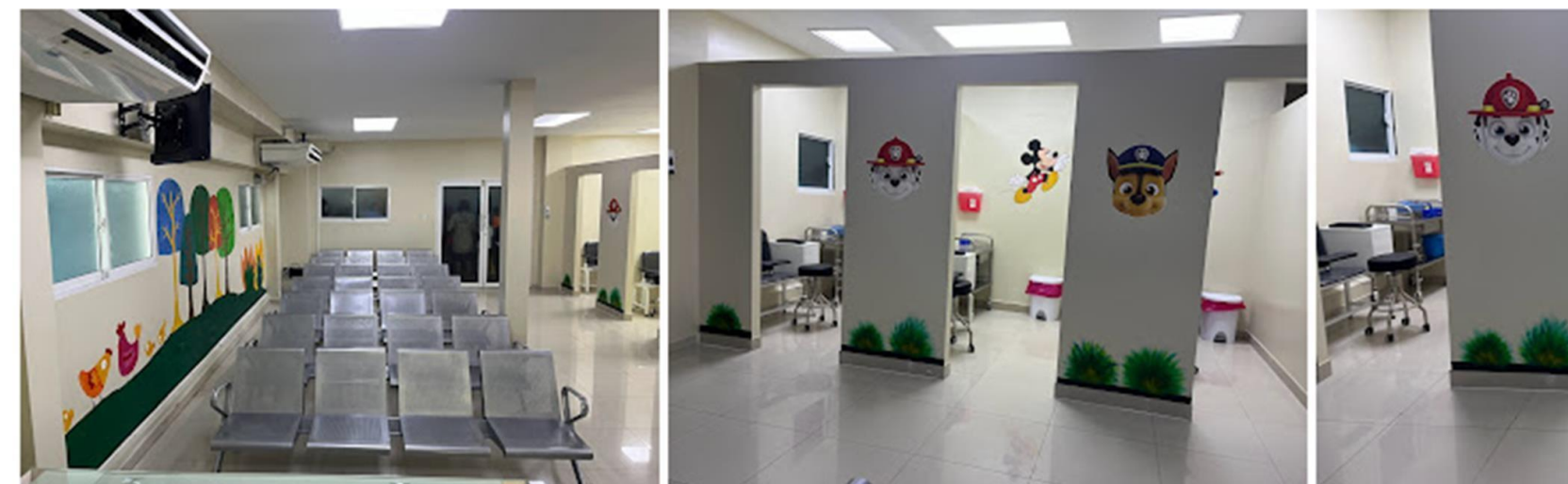


# Evidencia acción no. 8

Acción 8: Aumentar la producción de servicios de apoyo diagnóstico del centro

Evidencia: remozamiento de espacio de toma de muestras y adquisición de equipo de sonografía para fortalecer los servicios de apoyo diagnóstico

Estatus: cumplida en un 98%





El director ejecutivo del Servicio Nacional de Salud (SNS), Mario Lama, entregó este viernes al Hospital Pediátrico Doctor Robert Reid Cabral, un equipo de Rayos X digital estacionario, una unidad portátil de rayos X y dos ventiladores de transporte, destinados a fortalecer los servicios diagnósticos y aumentar la capacidad de respuesta del centro; con una inversión de RD\$10,339,867.70

## BUENAS NOTICIAS

SNS fortalece servicios diagnósticos del  
**Robert Reid Cabral con nuevos equipos**



# Evidencia acción no. 9

Acción 9: Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).

Evidencia: se identifican los grupos de interés no se mide su porcentaje de implicación.

Estatus: incompleto, no se evidencia medición de la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productoo el diseño de los procesos de toma de decisiones.

# Jornada de actualización científica, Hospital Robert Reid Cabral



# Reunión colegio medico Dominicano



Capacitacion Departamento de Farmacovigilancia y el Comité de Farmacoterapéutico del Hospital Robert Reid Cabral, llevaron a cabo la conferencia titulada "Conceptos Básicos de Farmacovigilancia y Uso del Portal Electrónico de Notificación de Reacciones Adversas para América Latina (Notifacedra)".





# Hospital Robert Reid capacita a su personal para la prevención de incendios



# Robert Reid realiza conferencia sobre manejo del paciente con dengue




# Robert Reid Cabral organiza taller para combatir desnutrición hospitalaria



# Robert Reid Cabral lleva a cabo capacitación en higiene de manos y hospitalaria



 hrrcrd ...

 hrrcrd Robert Reid Cabral lleva a cabo capacitación en higiene de manos y hospitalaria

Santo Domingo, RD.- El Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral, en su incansable compromiso con la salud colectiva, realizó el taller "Higiene de Manos e Higiene Hospitalaria".

La capacitación, dirigida al personal de mayordomía, bioseguridad y áreas afines, abordó temas como la clasificación de vestimenta y utensilios para el adecuado proceso de desinfección e higienización, así como el correcto lavado de manos.

Este taller fue encabezado por la Dra. Estela Espinal, del Área de Infectología, coordinado por el Dr. Pablo Mancebo, encargado del Departamento de Epidemiología y el Dr. Michael Medina, Coordinador del Programa de Higiene de Manos.

12 sem



 Les gusta a **gelisa.rodriguez** y 50 personas más  
9 de octubre de 2024

 Añade un comentario...

Publicar

# Conferencia sobre Signos de Alerta de Cáncer Infantil destaca la importancia del diagnóstico temprano



# Hospital Reid Cabral dicta conferencia sobre Ética Médica



# Visita Primera Dama y manuel y hermes



# Ministerio de Salud Pública y SNS realizan reunión de socialización uso racional de antibiótico en el Robert Reid





# RESUMEN

En resumen, el informe de avance del Plan de Mejora del Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral destaca varios logros significativos y además muestra algunas oportunidades significativas de mejores y sostener el cambio para seguir brindando más y mejores servicios de salud a la población dominicana.

Se lograron mejoras en el análisis y actualización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con reuniones, fomento de la participación, la encuesta de clima laboral y otras estrategias, se alcanzan avances la gestión medioambiental y responsabilidad social, mediante campañas y acciones como la reforestación.

Se adquieren otro software para fortalecer la gestión administrativa y clínica

complementando los ya adquiridos (GALENO y SALMI) para mejorar la gestión interna, con

instalación y uso evidenciados. Automatización de procesos, en áreas como la facturación y

gestión de carpetas.

Aumento en la captación de recursos mediante la facturación de servicios y la producción de servicios de apoyo diagnóstico.

## **Metas pendientes por cumplir, como:**

- Sostener los avances alcanzados
- Implementar software de laboratorio SINERGIA