



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2025



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2025



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

## TABLA DE CONTENIDOS

---

### Memoria Institucional 2025

<b>I RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>II INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>5</b>
2.1 Marco filosófico institucional .....	5
2.2 Base legal .....	6
2.3 Estructura organizativa.....	9
2.4 Planificación estratégica institucional .....	11
<b>III RESULTADOS MISIONALES.....</b>	<b>31</b>
3.1 Centros Hospitalarios .....	31
3.2 Atención Materno, Infantil y Adolescentes .....	32
3.3 Asistencia a la Red de Servicios de Salud .....	33
3.4 Emergencias Médicas .....	34
3.5 Medicamentos e Insumos .....	34
3.6 Laboratorios Clínicos e Imágenes .....	35
3.7 Odontología .....	37
3.8 Enfermería.....	37
3.9 Calidad de los Servicios de Salud.....	40
3.10 Gestión de la Información.....	44
<b>IV RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....</b>	<b>45</b>
4.1 Desempeño administrativo y financiero.....	45
4.2 Desempeño de los recursos humanos .....	47
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos .....	47
4.4 Desempeño de la tecnología .....	51

4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional .....	53
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones .....	59
<b>V SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL ..</b>	<b>63</b>
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	63
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	65
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y Sugerencias .....	65
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia .....	67
<b>VI PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>68</b>
<b>VII ANEXOS .....</b>	<b>71</b>
7.1 Matriz de Logros Relevantes. ....	¡Error! Marcador no definido.
7.2. Matriz de Ejecución Presupuestaria. ....	71
7.3. Resumen del Plan de Compras. ....	71

## I RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2025

El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes es un centro hospitalario de Segundo nivel de atención. Construido el 24 de octubre del año 1953 bajo el nombre Ramfis Rafael Trujillo Ricart y que ha sido manejado durante todos estos años por diferentes administradores y directores, los cuales han realizado sus mejores esfuerzos para suplir las necesidades de la sociedad, y salir de grandes dificultades y precariedades.

El mismo fue remodelado por completo por la OISOE y entregado el 21 de noviembre del año 2018, trayendo amplitud de los servicios y personal administrativo.

Es un hospital que busca ofrecer una gama completa de servicios, incluyendo consultas médicas, emergencias las 24 horas, laboratorios clínicos y de imágenes, hospitalizaciones, procedimientos quirúrgicos, partos y cesáreas, nacimientos, odontología, atención materno-infantil y adolescente; entre otras áreas que se han ido agregando con la mejora de la infraestructura. Tiene como objetivo proporcionar una atención médica integral y de alta calidad a su comunidad.

Estos servicios permiten al hospital abordar una amplia gama de necesidades de salud, desde el cuidado preventivo y las consultas de rutina, hasta las emergencias médicas y los procedimientos quirúrgicos complejos. Al ofrecer estos servicios, el hospital se esfuerza por mejorar la salud y el bienestar de su comunidad, reducir las disparidades en la atención de salud, y contribuir a un sistema de salud más fuerte y más equitativo.



Además, al ofrecer servicios especializados como la atención materno-infantil y adolescente, el hospital puede abordar las necesidades únicas de estos grupos de pacientes y proporcionar cuidados adaptados a sus necesidades específicas. Esto puede incluir servicios de apoyo y educación para las madres jóvenes, servicios de salud reproductiva, y programas de salud y bienestar para los adolescentes.

Se centra en servicios de Salud Pública, con énfasis en atención de las diferentes especialidades, abarcando una amplia cartera de servicios disponibles para toda la población. Como son: Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Cardiología, Ortopedia, Cirugía general, Dermatología, Geriatría, Urología, Medicina Familiar y Medicina general.

Es un centro que funciona con un modelo de organización enfocado en brindar servicios con calidad, oportunos y asequibles a toda la población. Garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de sus recursos humanos, así como la promoción del conocimiento científico a través de la docencia e investigación; haciendo énfasis en la cultura de educar a la población para la higiene y uso adecuado en cuanto a la salud ambiental se refiere. Este enfoque se basa al ser Constanza un pueblo regido por la agricultura, y a la misma vez; conlleva el uso constante de insecticidas, plaguicidas, gallinasas y pesticidas los cuales contaminan el medio ambiente y causantes de muchas enfermedades.

Durante este año 2025 de gestión que presentamos a continuación; podemos destacar una serie de logros que nos ha complacido alcanzar, mostrando el gran compromiso y entrega que en otras gestiones se creía inalcanzable.



Este crecimiento es gracias al trabajo en equipo que se ha logrado con la parte administrativa y medica, cumpliendo los indicadores de manera sostenible, de una forma tal, que en años venideros pueda seguir funcionando la institucion sin retroceso.

Uno de los pilares fundamentales de la gestión es priorizar el trabajo en equipo con un trato humanizado.

Logros:

- Implementación de un modelo organizativo centrado en servicios de calidad y trabajo en equipo.
- Priorización del compromiso de todo el personal en la gestión hospitalaria.
- Énfasis en la educación y concientización sobre higiene y salud ambiental en la comunidad.
- Bioseguridad hospitalaria.
- Instalacion de la oficina de Ars Senasa e Idoppril.
- Capacitaciones con avales a todo el personal que labora en el hospital impari
- Ampliacion de la cartera de servicios en consultas medicas.
- Ampliacion de la cartera de servicios de laboratorio clinico.
- Cumplimiento con los indicadores del SismapSalud.
- Asignacion de personal medico y administrativo en los diferentes puestos claves que se encontraban vacantes.
- Mantenimiento de la infraestructura.
- Remozamiento completo de la lona asfaltica.



El año 2025 para el Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Cespedes va a marcar un antes y un despues. Se ha logrado un personal mas comprometido en hacer crecer este centro de segundo nivel, buscando mantener un enfoque de brindar calidad en cada servicio de salud.

Hoy por hoy, podemos decir que hemos avanzado y seguimos avanzando a lograr ser un centro especializado donde cada Constancero pueda acceder a los servicios de salud sin tener que trasladarse a otra provincia.

Resaltamos que como centro hospitalario de segundo nivel hemos logrado reducir en su mayor porcentaje la cantidad de pacientes trasladados a otros centros de tercer nivel, mostrando con ello el avance importante en la calidad de los servicios de salud y con profesionales capacitados que puedan dar respuesta a la poblacion en general en sentido general.



## II INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2024

#### 2.1 Marco filosófico institucional

##### a. Misión

Brindar servicio de salud con calidad, promoviendo el bienestar al ofrecer servicios que garanticen atención médica especializada.

##### b. Visión

Ser la institución de mayor prestigio en la gestión hospitalaria, enfocada en resultados, al garantizar la asistencia de salud como bien social.

##### c. Valores

**Responsabilidad:** somos responsables como institución, de nuestras acciones y decisiones, asumiendo el compromiso de brindar una atención eficiente a nuestros usuarios.

**Compromiso:** nos comprometemos con los usuarios a utilizar nuestros conocimientos, con el fin de colaborar a su bienestar de salud.

**Equidad:** garantizamos los servicios adecuados, sin distinción de clase social, sexual o género, discapacidad, filiación política o religiosa, raza o nacionalidad.

**Tecnología:** contamos con tecnología adecuada y de seguridad.

**Eficiencia:** logramos los mejores resultados con los recursos existentes.



## 2.2 Base legal

Antes de hacer mención de la base legal que corresponden al hospital, es propicio hacer una breve reseña desde sus inicios:

El Hospital actualmente denominado como Dr. Pedro Antonio Céspedes, del municipio de Constanza, fue construido en el año 1955, y hasta el año 1975 se mantuvo sin ningún nombre asignado, fue entonces para esas fechas, que el Dr. Pedro Antonio Céspedes, luchó por qué a dicho hospital le fuera asignado un nombre.

El Dr. Pedro Antonio Céspedes, vivió en el municipio de Constanza, por más de 30 años, sirviendo para ese entonces, como médico sanitario, quien más tarde ocupó el cargo de director del hospital de dicho municipio, hasta el día de su fallecimiento. La gran personalidad de quien era considerado como un eminente médico, el cual mantuvo por largos años una ardua labor, y cuyo talento y consagración le situaron como uno de los altos valores de la patria.

Atendiendo a todos estos valores del Dr. Pedro Antonio Céspedes, es que entonces el día 04 del mes de noviembre del año 1975, fue firmada la ley 264, que designó al hospital del municipio de Constanza, con el nombre de Hospital DR. PEDRO ANTONIO CÉSPEDES, siendo posteriormente dicha ley promulgada de manera oficial en fecha 26 de noviembre del año 1975.

Desde ese entonces, el hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes, ha sido manejado durante todos estos años por diferentes administradores y directores, los cuales han realizado sus mejores esfuerzos para suplir las necesidades de la sociedad.

Dicho hospital fue remodelado por completo por la OISOE y entregado ya con sus mejoras realizadas, el día 21 de noviembre del



2018, la misma trajo consigo, la amplitud tanto de los servicios médicos, como de las áreas y personal administrativo.

**A continuación, se hace mención de las leyes, resoluciones y decretos que dan base legal a la institución:**

- **Constitución de la República Dominicana, 2015.**  
Constitución Política de la República Dominicana, Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.
- **Ley 123-15.** Esta ley tiene por objeto la creación del Servicio Nacional de Salud (SNS), con una Dirección Central y sus respectivas expresiones territoriales regionales de carácter desconcentrado.
- **Ley 42-01 General de Salud:** La presente ley tiene por objeto la regulación de todas las acciones que permitan al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población, reconocido en la Constitución de la República Dominicana.
- **Ley No.200-04,** de Libre Acceso a la Información Pública.
- **Ley No. 340-06** sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- **Ley No. 41-08 de Función Pública** y crea la secretaría de Estado de Administración Pública y tiene por objeto regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en el Estado, los municipios y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores.



## Resoluciones:

- **Resolución Núm. 080-2023** que aprueba Resolución de Estructura Organizacional del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.
- **Resolución Núm. 51-2013** de los modelos de estructuras de las unidades de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs).
- **Resolución Núm. 30-2014**, modelos de estructuras de las unidades Jurídicas para el sector público.
- **Resolución Núm. 68-2015**, de fecha 01 de septiembre del 2015, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades de recursos humanos para el sector público.
- **Resolución Núm. 05-09**, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.
- **Resolución Núm. 14-2013**, de fecha 11 de abril del 2013, que aprueba los modelos de estructuras de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD).

## Decretos:

- **Decreto 732-04** que aprueba el Reglamento de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud.



- **Decreto 379-14** de Separación de Funciones SNS, de fecha 10 de octubre de 2014.
- **Decreto 434-07** que establece el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas.
- **Decreto 351-99** Reglamento general de hospitales de la República Dominicana.
- **Decreto 217-20**, de fecha 16 de junio del 2020, que traspasa, desde el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) a la Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS), la Dirección de Emergencias Médicas la cual correspondía a la Dirección General de Emergencias Médicas del MSP.

### 2.3 Estructura organizativa

La Resolución No. 080/2023, aprueba la estructura organizativa del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, Servicio Regional de Salud Cibao Central, Servicio Nacional de Salud. Cumpliendo con los requerimientos normativos del Ministerio de Administración Pública (MAP).

La estructura organizativa tiene como propósito principal facilitar la funcionalidad del desarrollo organizacional del hospital y favorecer el cumplimiento efectivo de los ejes transversales del SNS, y de sus funciones.

Elaborado considerando el marco normativo vigente, consistente en el conjunto de leyes, reglamentos, resoluciones, disposiciones, que regulan el sector salud de la República Dominicana.



Y diseñado de forma tal, que permite su adecuación, renovación, y modificación, acorde con el comportamiento dinámico de la institución.

**A continuación, se presenta la Estructura Organizativa:**

**UNIDADES NORMATIVAS O DE MÁXIMA DIRECCIÓN:**

- **Dirección del Hospital**

**UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS:**

- **Consejo de Administración**
- **Sección de Planificación y Desarrollo**
- **Sección de Recursos Humanos**
- **Sección de Epidemiología**

**UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO:**

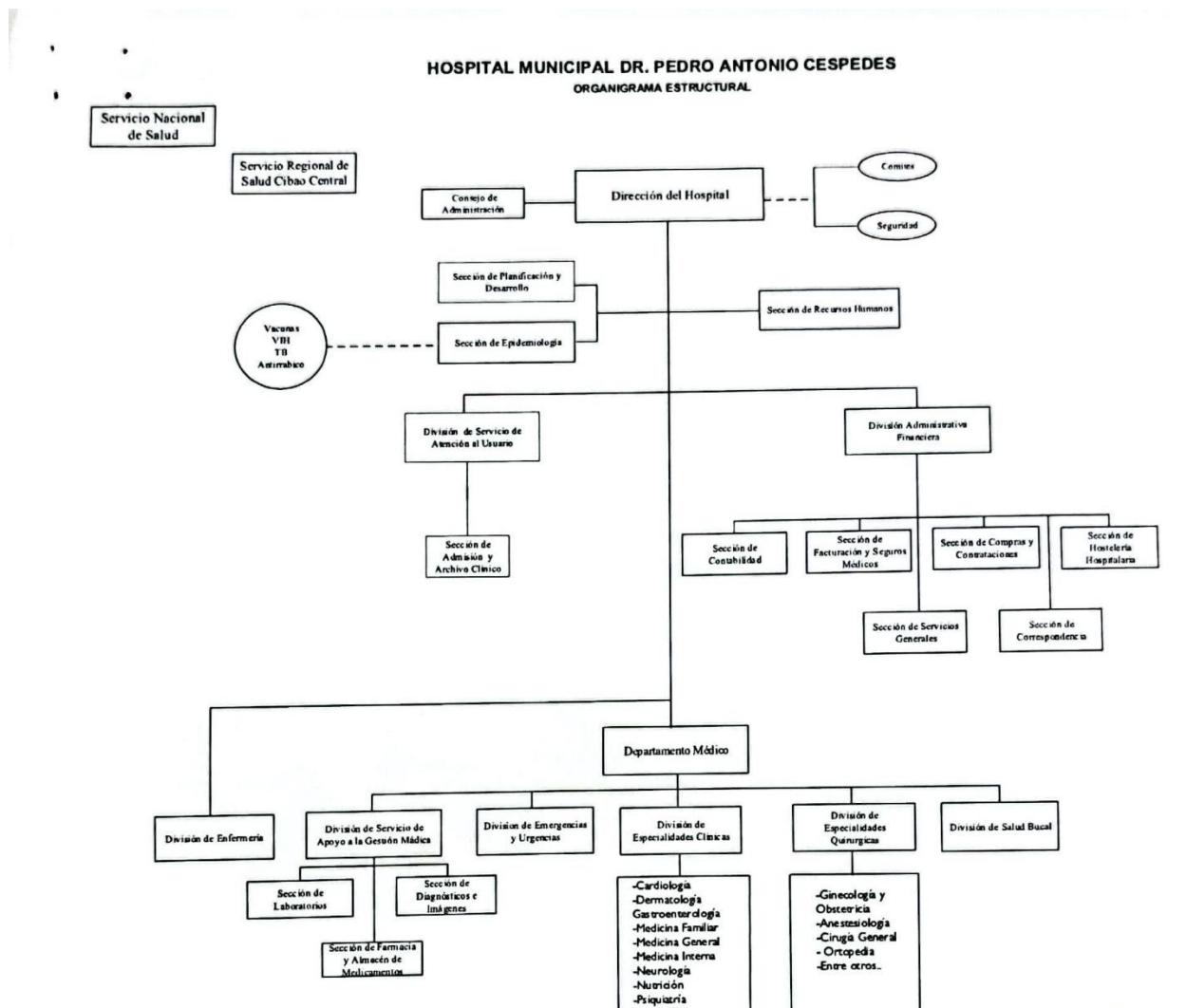
- **División Administrativa Financiera, con:**
  - Sección de Contabilidad
  - Sección de Facturación y Seguros Médicos
  - Sección de Compras y Contrataciones
  - Sección de Hostelería Hospitalaria
  - Sección de Servicios Generales
  - Sección de Correspondencia
- **División de Servicio de Atención al Usuario, con:**
  - Sección de Admisión y Archivo Clínico

**UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS:**

- **División de Enfermería**
- **Departamento Médico con:**
  - División de Servicios de Apoyo a la Gestión Médica, con:
    - Sección de Laboratorios
    - Sección de Diagnóstico e Imágenes
    - Sección Farmacia y Almacén de Medicamentos



- División de Especialidades Quirúrgicas
- División de Especialidades Clínicas
- División de Emergencias y Urgencias
- División de Salud Bucal



Director de Diseño Organizacional  
noviembre\_2023

MAP  
2023



Unidades del Nivel Normativo o de Máxima Dirección

Título de la Unidad	Dirección Hospital
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	Normativa o de Máxima Dirección
<b>Estructura Orgánica</b>	Consejo de Administración, Sección de Planificación y Desarrollo, Sección de Epidemiología, Sección de Recursos Humanos, División de Servicio de Atención al Usuario, División Administrativa Financiera, División de Enfermería y Departamento Medico.
<b>Relación de Dependencia</b>	Servicio Nacional de Salud, Dirección Servicio Regional de Salud Cibao Central
<b>Coordinación</b>	Con todas las unidades del Hospital, del SRSCC (Servicios Regionales de Salud) y Dependencias del SNS.

• Organigrama:



Título de la Unidad	Consejo de Administración
Naturaleza de la Unidad	Consultiva o Asesora
Estructura Orgánica	El personal que la integra
Coordinación	El director(a) del Hospital, Red a que corresponde el Hospital, representantes de la comunidad y la municipalidad.

- Organigrama:



Título de la Unidad	Sección de Recursos Humanos
Naturaleza de la Unidad	Consultiva o Asesora
Estructura Orgánica	El personal que la integra
Relación de Dependencia	Con la Dirección del Hospital
Coordinación	Con todas las unidades del hospital y la División de Recursos Humanos del SRS Cibao Central.

- Organigrama:



<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Planificación y Desarrollo</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Asesora</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que lo integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>Con la Dirección del Hospital</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las áreas del hospital, la División de Planificación y Desarrollo del SRS Cibao Central y del SNS central.</b>

- Organigrama:



- **Estructura de Cargos:**

**Encargado(a) de la Sección de Planificación y Desarrollo:**

**Los demás cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP)**

Título de la Unidad	Sección de Epidemiología
Naturaleza de la Unidad	Consultiva o Asesora
Estructura Orgánica	Programas TB/ VIH/ Vacunas, antirrábico
Relación de Dependencia	Con la Dirección del Hospital
Coordinación	Con todas las áreas del hospital

- **Organigrama:**



**Encargado(a) de la Sección de Epidemiología:**

Los demás cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

**Unidades del Nivel Auxiliar o de Apoyo**

<b>Título de la Unidad</b>	<b>División Administrativa Financiera</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	Auxiliar o Apoyo
<b>Estructura Orgánica</b>	Sección de Contabilidad, Sección de Facturación y Seguro Médico, Sección de Hostelería Hospitalaria, Sección de Compras y Contrataciones, Sección de Servicios Generales y Sección de Correspondencia.
<b>Relación de Dependencia</b>	Con la Dirección del Hospital
<b>Coordinación</b>	Con todas las unidades del hospital, la División Administrativa y Financiera del SRS Cibao Central.



- Organigrama:



Encargado(a) de la División Administrativa Financiera

Los demás cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Hostelería Hospitalaria</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Apoyo Administrativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que lo integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División Administrativa Financiera</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades del hospital</b>

- **Organigrama:**



<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Facturación y Seguros Médicos</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Apoyo Administrativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que lo integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División Administrativa Financiera</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades del Hospital</b>

- Organigrama:

**DIVISIÓN ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA**

**SECCIÓN DE  
FACTURACION Y  
SEGUROS MÉDICOS**

<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Compras y Contrataciones</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Apoyo Administrativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que lo integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División Administrativa Financiera</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades del hospital</b>

- Organigrama:

**DIVISIÓN ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA**

**SECCIÓN DE COMPRAS Y  
CONTRATACIONES**



Título de la Unidad	Sección de Servicios Generales
Naturaleza de la Unidad	Apoyo Administrativo
Estructura Orgánica	El personal que lo integra.
Relación de Dependencia	División Administrativa Financiera
Coordinación	Con todas las unidades del hospital

- Organigrama:



Título de la Unidad	Sección de Correspondencia
Naturaleza de la Unidad	Apoyo Administrativo
Estructura Orgánica	El personal que lo integra
Relación de Dependencia	División Administrativa Financiera
Coordinación	Con todas las unidades del hospital

- Organigrama:



<b>Título de la Unidad</b>	<b>División de Servicio de Atención al Usuario</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Auxiliar o de Apoyo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>Sección de Admisión y Archivo Clínico</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>Dirección del Hospital</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades del hospital y con la División de Calidad de los Servicios y Gestión de Usuarios del SRS Cibao Central.</b>

**Organigrama:**



<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Admisión y Archivo Clínico</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Auxiliar o de Apoyo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que lo integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División de Servicio de Atención al Usuario</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades del hospital</b>



**Organigrama:**

**DIVISIÓN DE SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO**

**SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y  
ARCHIVO CLÍNICO**

**Unidades del Nivel Sustantivo u Operativo**

<b>Título de la Unidad</b>	<b>División de Enfermería</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que lo integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>Dirección del Hospital</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con la Dirección del Hospital y el Departamento Médico.</b>

• **Organigrama:**

**DIRECCIÓN DEL  
HOSPITAL**

**DIVISIÓN DE  
ENFERMERIA**



Título de la Unidad	Departamento Médico
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	Sustantiva u Operativo
<b>Estructura Orgánica</b>	División de Servicio de Apoyo a la Gestión Médica, División de Emergencias y Urgencias, División de Especialidades Clínicas, División de Especialidades Quirúrgicas, División de Salud Bucal.
<b>Relación de Dependencia</b>	Dirección del Hospital
<b>Coordinación</b>	Dirección del Hospital y Enfermería.

• Organigrama:

**DIRECCIÓN DEL HOSPITAL**

**DEPARTAMENTO MÉDICO**

DIVISIÓN DE SERVICIO  
DE APOYO A LA GESTIÓN  
MÉDICA

DIVISIÓN DE  
EMERGENCIAS  
Y URGENCIAS

DIVISIÓN DE  
ESPECIALIDADES  
CLÍNICAS

DIVISIÓN DE  
ESPECIALIDADES  
QUIRÚRGICAS

DIVISIÓN DE  
SALUD BUCAL

SECCIÓN DE  
LABORATORIOS

SECCIÓN DE  
DIAGNÓSTICOS  
E IMÁGENES

- CARDIOLOGÍA
- DERMATOLOGÍA
- GASTROENTEROLOGÍA
- MEDICINA FAMILIAR
- MEDICINA GENERAL
- MEDICINA INTERNA
- NEUROLOGÍA
- NUTRICIÓN
- PSIQUEIATRÍA
- PSICOLOGÍA
- ENTRES OTROS

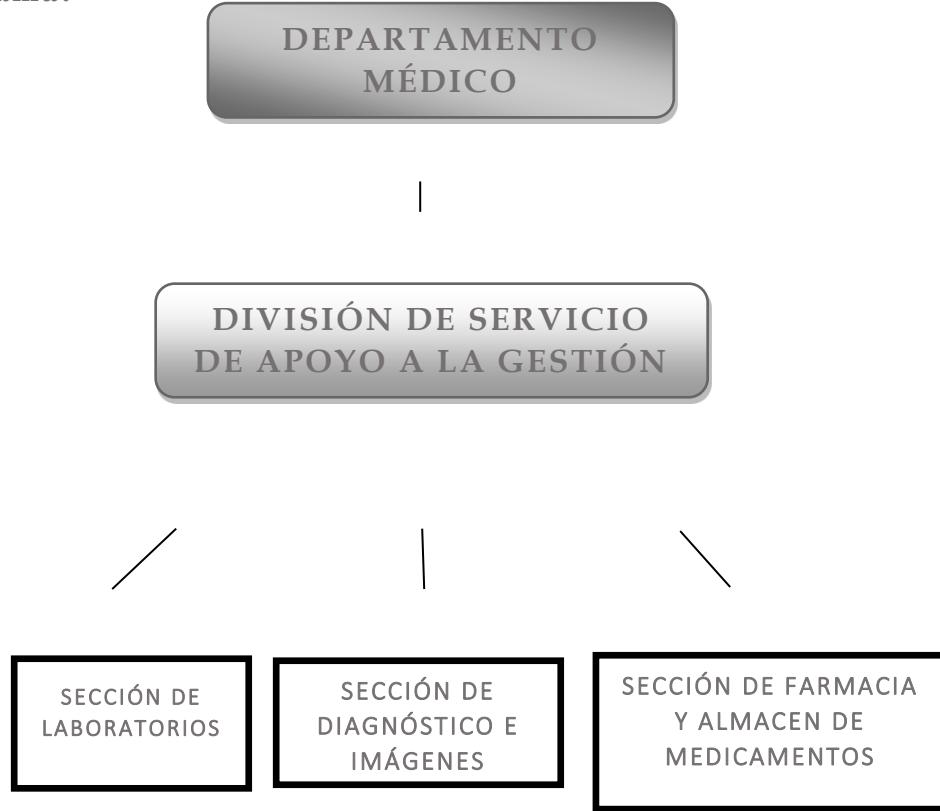
- GINECOLOGÍA Y  
OBSTETRICIA
- ANESTESIOLOGÍA
- CIRUGÍA GENERAL
- ORTOPEDIA
- ENTRE OTROS

SECCIÓN DE  
FARMACIA Y  
ALMACEN DE  
MEDICAMENTOS



<b>Título de la Unidad</b>	<b>División de Servicio de Apoyo a la Gestión Médica</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>Sección de Laboratorios, Sección de Diagnóstico e Imágenes, Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos.</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>Departamento Médico</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades del hospital.</b>

**Organigrama:**



<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Laboratorios</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que la integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División de Servicio de Apoyo a la Gestión Médica</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con las unidades asistenciales del hospital</b>

- Organigrama:



<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Diagnóstico e Imágenes</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que la integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División de Servicio de Apoyo a la Gestión Médica</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con las unidades asistenciales del hospital.</b>

- Organigrama:



<b>Título de la Unidad</b>	<b>Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que la integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>División de Servicio de Apoyo a la Gestión Médica</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con las unidades asistenciales del hospital</b>

- **Organigrama:**

**DIVISIÓN DE SERVICIO DE  
APOYO A LA GESTIÓN MÉDICA**

**SECCIÓN DE FARMACIA  
Y ALMACEN DE  
MEDICAMENTOS**

<b>Título de la Unidad</b>	<b>División de Emergencias y Urgencias</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que la integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>Departamento Médico</b>
<b>Coordinación</b>	<b>Con todas las unidades asistenciales</b>

- **Organigrama:**

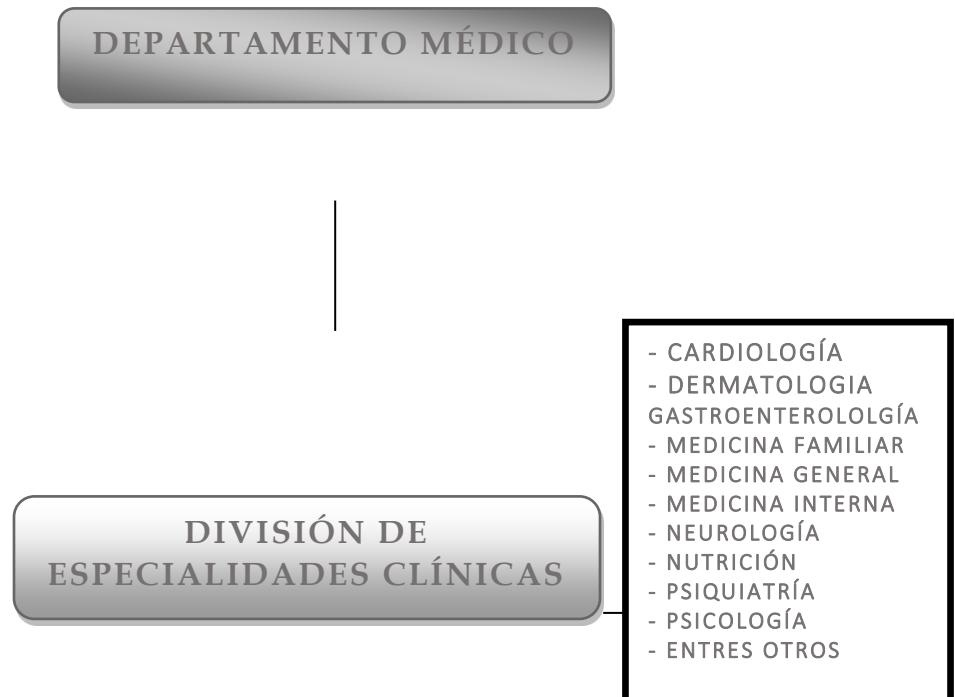
**DEPARTAMENTO MÉDICO**

**DIVISIÓN DE EMERGENCIAS  
Y URGENCIAS**



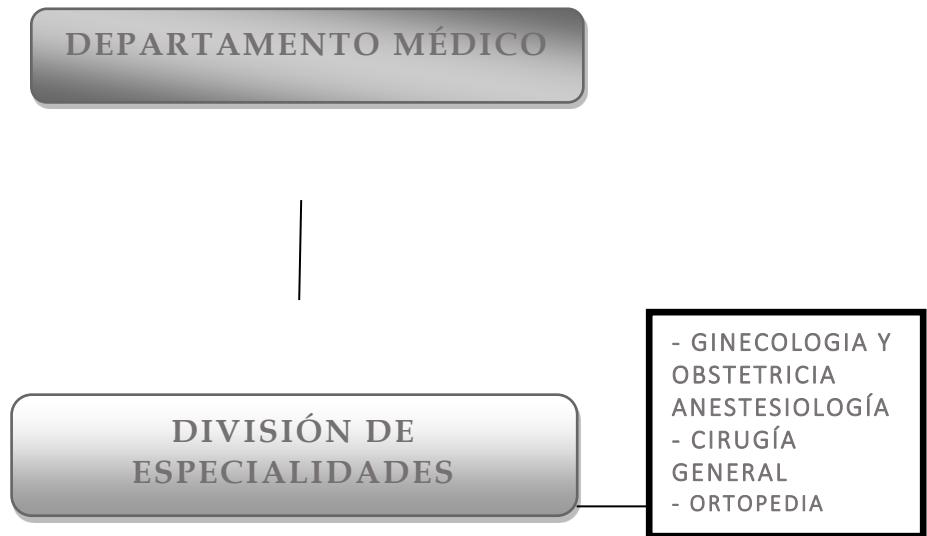
Título de la Unidad	División de Especialidades Clínicas
Naturaleza de la Unidad	Sustantiva u Operativo
Estructura Orgánica	El personal que la integra
Relación de Dependencia	Departamento Médico
Coordinación	Con todas las unidades asistenciales

- Organigrama:



<b>Título de la Unidad</b>	<b>División de Especialidades Quirúrgicas</b>
<b>Naturaleza de la Unidad</b>	<b>Sustantiva u Operativo</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>El personal que la integra</b>
<b>Relación de Dependencia</b>	<b>Con el Departamento Médico</b>
<b>Coordinación</b>	<b>División de Especialidades Clínicas, División de Enfermería, División de Emergencias y Urgencias, Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos.</b>

- **Organigrama:**



Título de la Unidad	División de Salud Bucal
Naturaleza de la Unidad	Sustantiva u Operativo
Estructura Orgánica	El personal que la integra
Relación de Dependencia	Departamento Médico
Coordinación	Con todas las unidades asistenciales

- Organigrama:



## **2.4 Planificación estratégica institucional**

La planificación estratégica institucional del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Cespedes correspondiente al año 2025. Se basa principalmente en estrategias y objetivos que buscan la mejoría continua de la institución:

### **Estrategias:**

- Aumento del personal médico-administrativo.
- Aumento facturación.
- Disminución de la glosa.
- Disminución de deuda.

### **Objetivos:**

- Brindar calidad de los servicios de salud en todas las áreas del hospital.
- Cumplir con las guías y protocolos aprobadas por el Ministerio De Salud Pública.
- Cumplir con los indicadores del SismapSalud.
- Cumplir con las normativas y leyes que nos rigen.
- Innovar en la gestión.
- Desarrollar estrategias de crecimiento y capacitaciones al personal médico-administrativo.
- Impulsar el desarrollo de la gestión, con ideas proactivas para el desarrollo sostenible de la institución.



### III RESULTADOS MISIONALES

---

#### Memoria Institucional 2025

Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, atiende a una población en general de aproximadamente 125,089 usuarios. Pertenecientes a la región VIII Cibao Sur del Municipio de Constanza, provincia La Vega.

Varias de sus especialidades realizan guardia presencial de 24 horas, cubriendo las áreas de mayor complejidad. En la actualidad, El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, cuenta con una dotación de 52 camas instaladas. Con una plantilla de 180 profesionales en la cartera de servicios médicos y personal administrativo.

Le presentamos la siguiente productividad del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes de Enero a Octubre del año 2025. Con un crecimiento sostenible y de mejoría constante.

#### 3.1 Centros Hospitalarios

En los ingresos de las diferentes especialidades en el año 2025 el aumento es notorio en comparación con el año 2024, se plantea de aproximadamente de más de un 80%. Todo ello se ha logrado por la amplia cartera de servicios que ha aumentado con los especialistas que realizan guardia presencial.



Servicios	Ingresos
Obstetricia	1050
Pediatria	1100
Medicina Interna	1578
Cardiología	229
Cirugía	421
Ortopedia	1425
Medicina General	150

### 3.2 Atención Materno, Infantil y Adolescentes

En la actualidad, contamos con médicos especialistas del área que cubren las consultas, emergencias e internamientos de los casos de Pediatria, gineco-obstétrica y La unidad de atención integral de adolescentes.

Cesáreas	Vaginal	Dominicanos	Extranjero	Gemelares
237	208	315	132	8

Fuente: Depto. Estadísticas HPAC

Primera Vez adolescentes	Subsecuentes	Total
190	515	705

Fuente: Depto. Estadísticas HPAC

Nacidos Vivos	Nacidos Muertos	Total
445	3	553



Fuente: Depto. Estadísticas HPAC

### **Procedimientos Quirúrgicos**

El departamento de cirugía general, ortopedia, odontología y dermatología realizan de manera programada y de emergencia cirugías en el centro, teniendo estadísticamente los siguientes datos de enero a octubre del año 2025.

Mayor	Menor	Total
520	725	1,245

Fuente: Depto. Estadísticas HPAC

### **3.3 Asistencia a la Red de Servicios de Salud**

El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes es un centro de segundo nivel, perteneciente a la región VIII Cibao Sur, la cual tiene a su cargo una red de 17 centros hospitalarios; de los cuales El Hospital Regional Luis Manuel Morillo King, el Hospital Traumatológico Y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, Hospital Inmaculada Concepción y el Hospital Pedro Emilio De Marchena son los primeros en la red, para referir cualquier caso que amerite un centro especializado de tercer nivel.

Existe una red de traslado en la cual se informan los casos de mayor complejidad que no pueden recibir atención médica en un este centro de salud, ya sea porque ameritan otras subespecialidades o por La Unidad de Cuidados Intensivos de la cual carece nuestro hospital.



### 3.4 Emergencias Médicas

En la actualidad, El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio céspedes, cuenta con un servicio de emergencias médicas las 24 horas, cubiertas por médicos generales y especialistas que realizan guardia presencial de manera aleatoria.

Cubriendo a más de 150 a 200 pacientes que día a día buscan asistencia médica en nuestra emergencia.

El aumento de los pacientes que acuden diariamente al hospital es notorio en la disponibilidad de camas que se mantiene de 52-2 a 52-0. La emergencia hospitalaria cubre todos los servicios médicos y en su mayoría derivados a las especialidades correspondientes.

El promedio de pacientes atendidos en la emergencia de enero a octubre del año 2025, es el siguiente:

Propios Medios	Otros medios	Total
12,205	23,547	35,752

### 3.5 Medicamentos e Insumos

El departamento de Farmacia del hospital recibe por Promese Cal de manera mensual, el abastecimiento de la mayor parte de medicamentos e insumos utilizados en el centro. Estas facturas oscilan en montos de más de 251,725 a 653,620.

Luego se procede a la requisición de medicamentos e insumos faltantes y que no fueron despachados por Promese Cal a otras empresas privadas o por el Siscompra que está en fase inicial en nuestro hospital.



La compra a otros suplidores de carácter mensual tiene una variación importante en presupuesto. La cual depende de la cantidad de medicamentos e insumos despachados por Promese Cal. Estos montos oscilan desde los 600,000 a 1,000,000 pesos dominicanos.

### **3.6 Laboratorios Clínicos e Imágenes**

El departamento de laboratorio clínico del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, está integrado por un cuerpo de licenciadas en bioanálisis, las cuales realizan diversas cantidades de pruebas. Cubriendo las áreas de emergencias médicas, hospitalizaciones y analíticas ambulatorias.

En la actualidad consta de 13 bioanalistas y las pruebas que se realizan en el laboratorio son las siguientes:

El promedio de analíticas desde el mes de enero a octubre del año 2025 son las siguientes:

Ambulatorios	Emergencia	Hospitalización	Total
88,350	45,350	35,783	169,483

Este reporte se envía por el INFOLAB a la regional correspondiente y SNS.



NO. DE EXPEDIENTE CLÍNICO: \_\_\_\_\_ SALA O HABITACIÓN: \_\_\_\_\_ NO. DE CAMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_ / /

SEXO: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES DEL USUARIO**

NOMBRES: \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_ ALFABETICO: \_\_\_\_\_

ÓRGANO/PASAPORTE: \_\_\_\_\_ SEÑO: F O M O EDAD: \_\_\_\_\_ PESO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

DIAGNÓSTICO: \_\_\_\_\_

**TIJAS MARCAR CON X LA(S) PRUEBA(S) DESEADA(S)**

**HEMATOLOGÍA Y COAGULACIÓN**

<input type="checkbox"/> HEMOGLOBINA	<input type="checkbox"/> NEUTROFILOS EN B.C. NARANJA	<input type="checkbox"/> FERROGLOBINA	<input type="checkbox"/> ESTUDIO LÍQUIDO CERVAL/CRISTAL
<input type="checkbox"/> ETRÓPSIS/ESTERILIZACIÓN	<input type="checkbox"/> NEUTROFILOS	<input type="checkbox"/> ESTUDIO LÍQUIDO PERICARDIO	<input type="checkbox"/> SÍMBOLOS
<input type="checkbox"/> FLEOCITOS	<input type="checkbox"/> TIEMPO DE SANGRÍA	<input type="checkbox"/> ESTUDIO LÍQUIDO ASTOCITO	<input type="checkbox"/> M-PRO-BNP
<input type="checkbox"/> RETICULOCITOS	<input type="checkbox"/> TIEMPO DE COAGULACIÓN	<input type="checkbox"/> ESTUDIO LÍQUIDO PERTONAL	
<input type="checkbox"/> CÉLULAS LE	<input type="checkbox"/> TIEMPO DE FIBRINOLÍTICA-HB	<input type="checkbox"/> ESTUDIO LÍQUIDO PLEURAL	
<input type="checkbox"/> EDEMAFOLIOS EN ERYGIE	<input type="checkbox"/> TIEMPO DE FIBRINOLÍTICA-HB		

**QUÍMICA SANGUÍNEA**

<input type="checkbox"/> GLUCOSA	<input type="checkbox"/> COLESTEROL TOTAL	<input type="checkbox"/> URINA	<input type="checkbox"/> ÁCIDO ÚRICO
<input type="checkbox"/> GLUCOSA-CUERNAZUELA	<input type="checkbox"/> TRIGLICÉRIDOS	<input type="checkbox"/> PROTEÍNA ALGALINA	<input type="checkbox"/> ELECTROLYTES (K/Na/Cl)
<input type="checkbox"/> GLUCOSA-CUERNAZUELA	<input type="checkbox"/> PROTEÍNA TOTAL	<input type="checkbox"/> GGT	<input type="checkbox"/> MAGNESIO
<input type="checkbox"/> GLUCOSA PORTAVIAL	<input type="checkbox"/> PROTEÍNA TOTALS JORNAL JAMBE	<input type="checkbox"/> HÉMERO	<input type="checkbox"/> NÓDULOS
<input type="checkbox"/> HEMOGLOBINA-CUERNAZUELA	<input type="checkbox"/> PROTEÍNA TOTALS JORNAL CASAN	<input type="checkbox"/> TRANSFERRINA	<input type="checkbox"/> KOGATINA-ACIDO TOTAL
<input type="checkbox"/> UREA/URÍA	<input type="checkbox"/> PROTEÍNA TOTALS EN L.C.S.	<input type="checkbox"/> SEUDOGGTT	<input type="checkbox"/> KLE
<input type="checkbox"/> CREATININA	<input type="checkbox"/> SEUDOGGT	<input type="checkbox"/> TROPONINA-CUATRINAS	<input type="checkbox"/> H. PLOOR
<input type="checkbox"/> DIFUSIÓN DE CREATININA	<input type="checkbox"/> SEUDOGGT	<input type="checkbox"/> CK-TOTAL	
<input type="checkbox"/> COBRE/ESTO TOTAL	<input type="checkbox"/> SEUDOGGT	<input type="checkbox"/> CK-MB	
<input type="checkbox"/> COBRE/ESTO HES	<input type="checkbox"/> AMILASA	<input type="checkbox"/> CALCI	

**URINANALÍSIS Y PARASITOLOGÍA**

<input type="checkbox"/> UROGRAMA	<input type="checkbox"/> INV. AMÉRICA	<input type="checkbox"/> SANGRE OCULTA	<input type="checkbox"/> CONTIGO DE AGUA
<input type="checkbox"/> COPROLOGÍCO	<input type="checkbox"/> DIGESTIÓN DE HEGE	<input type="checkbox"/> PROT. DE BENCJONES	<input type="checkbox"/> H. PLOOR

**PRUEBAS ESPECIALES**

<input type="checkbox"/> TSH	<input type="checkbox"/> ANTI-TG	<input type="checkbox"/> CA 19-9	<input type="checkbox"/> GLUCOSAMINA	<input type="checkbox"/> HCV
<input type="checkbox"/> T4	<input type="checkbox"/> ANTI-TPO	<input type="checkbox"/> CA 19-9	<input type="checkbox"/> FIB	<input type="checkbox"/> HCV VR
<input type="checkbox"/> T4 LIBRE	<input type="checkbox"/> PSA TOTAL	<input type="checkbox"/> CA 15-3	<input type="checkbox"/> PROLACTINA	<input type="checkbox"/> HCV VR
<input type="checkbox"/> TSH	<input type="checkbox"/> PSA LIBRE	<input type="checkbox"/> B-HCG	<input type="checkbox"/> PROGESTERONA	<input type="checkbox"/> 17-OHD
<input type="checkbox"/> TRIGLICÉRIDOS	<input type="checkbox"/> CEA TOTAL	<input type="checkbox"/> ALFA FETO PROTEINAS	<input type="checkbox"/> RESISTENONA	<input type="checkbox"/> CLAMIA
<input type="checkbox"/> UREAS TOTALS	<input type="checkbox"/> ANTICRISTALINA (HE)	<input type="checkbox"/> ACIDO VITAMINICO	<input type="checkbox"/> FRUCTOSAMINA	<input type="checkbox"/> HOMO1g/dL
<input type="checkbox"/> ACIDO HÍDROICO	<input type="checkbox"/> ANTICRISTALINA (HE)	<input type="checkbox"/> AMIGDOLAS	<input type="checkbox"/> LACTOSA	<input type="checkbox"/> ANTI-HB
<input type="checkbox"/> UREAS	<input type="checkbox"/> ANTICRISTALINA (HE)	<input type="checkbox"/> ANTICRISTALINA	<input type="checkbox"/> VITAMINA B-12	<input type="checkbox"/> ANTI-HB
<input type="checkbox"/> CO2	<input type="checkbox"/> ANTICRISTALINA (HE)	<input type="checkbox"/> ERYCOCROMINA	<input type="checkbox"/> AMIGDOLAS EN SUERO	<input type="checkbox"/> ANTI-HB

**ENZOLOGÍA**

<input type="checkbox"/> ASO QUÍMICA	<input type="checkbox"/> FACTOR RUMATESE (HE)	<input type="checkbox"/> HES. CLAVIFORMA	<input type="checkbox"/> HOMOLOGO HOMOLOGO
<input type="checkbox"/> ASO QUÍMICA	<input type="checkbox"/> INFLAMACIÓN SANGUÍNEA	<input type="checkbox"/> HES. CLAVIFORMA	<input type="checkbox"/> INTESTINAL
<input type="checkbox"/> ASO QUÍMICA	<input type="checkbox"/> VTR	<input type="checkbox"/> COOMBS DIRECTO	<input type="checkbox"/> TECNOLAMINA 1gM/1gG
<input type="checkbox"/> ASO QUÍMICA	<input type="checkbox"/> FAZARI	<input type="checkbox"/> COOMBS INDIRECTO	<input type="checkbox"/> DENTAL 1gM/1gG

**MICROBIOLOGÍA**

CULTIVO DE: \_\_\_\_\_  INVESTIGACIÓN DE BACLOSCOPÍA: \_\_\_\_\_

ESTROFIMOSCOPIA  OTROS: \_\_\_\_\_

FIRMA Y SELLO DE: MÉXICO

En el departamento de imágenes del centro en la actualidad cuenta con un equipo de rayos X, sonografía y electrocardiógrafo. Con una productividad en aumento, todo esto es gracias a la aceptación de la población y credibilidad del hospital. A continuación, detallamos el reporte correspondiente al mes de octubre del año 2025.

Rayos X: 6487

Sonografías: 1445

Electrocardiogramas: 470



### **3.7 Odontología**

El departamento de Odontología del hospital está integrado por cinco especialistas en el área, brindando servicios oportunos y llevando el cumplimiento de los diversos programas:

- Niño cero caries
- Evaluación odontológica a las embarazadas.
- Rehabilitación bucal.
- Salud bucal a empleados del hospital.
- Prevención y educación en la salud dental.

Teniendo un crecimiento en comparación al 2024 de más de un 80%. Del mismo modo, con la cantidad de ingresos por odontología y facturación, se han implementado estrategias para brindar servicios de calidad enfocados en la salud bucal. Realizando las compras de insumos y materiales de buena calidad. Así como también la colocación de otra unidad dental.

Primera Vez	Subsecuentes	Total
370	1190	1,560

### **3.8 Enfermería**

El departamento de enfermería del hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes cuenta con un departamento compuesto por 2 encargadas, 9 licenciados y 41 auxiliares distribuidos en las diferentes áreas.



Preocupados por brindar un servicio de calidad a todos los pacientes se han impartido diversas capacitaciones y entrenamientos durante el año 2025; con el objetivo de mejorar la asistencia a los pacientes que acuden en busca de atenciones médicas con una atención directa y un trato humanizado. Todo ello se ha logrado por la designación de más profesionales en el área. Aunque en la actualidad, existen plazas vacantes, se puede mencionar el buen desempeño que realizan en brindar una atención directa eficiente. Optimizando la cobertura de los turnos y permitiendo una atención más completa a los pacientes. Además, se realizó una revisión exhaustiva de los listados de servicios, ajustando la asignación de turnos para garantizar una distribución más equitativa y racional.

Esto ha mejorado el flujo de trabajo y ha reducido la sobrecarga en áreas críticas, optimizando el rendimiento del personal y mejorando la calidad de atención.

En cuanto a la comunicación interna, se han implementado reuniones periódicas y se han establecido canales de comunicación más eficientes entre las encargadas de servicios y la responsable del departamento de enfermería. Este cambio ha facilitado una organización más fluida y coordinada, permitiendo una toma de decisiones ágil y una resolución de problemas oportunos.

En conclusión, el Departamento de Enfermería ha experimentado una mejora significativa en su funcionamiento, gracias a las acciones correctivas implementadas y al compromiso de todo el equipo. La incorporación de nuevo personal, la reorganización de los turnos y el fortalecimiento de la comunicación interna han sido fundamentales para mejorar la atención y el ambiente laboral en el hospital.



Estos cambios no solo han beneficiado al equipo de enfermería, sino que también han impactado de manera positiva en la experiencia de los pacientes, quienes ahora reciben un servicio más humano y de mayor calidad. Nuestra meta; es continuar avanzando en áreas del desarrollo y bienestar de nuestra institución, fortaleciendo las capacidades del equipo de enfermería y trabajando junto a la dirección del centro para consolidar estos avances, con el objetivo de que el Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes siga siendo un referente de atención de calidad en la región y un lugar de crecimiento para su personal.

Dentro de los avances podemos mencionar los siguientes:

- Formación de 11 auxiliares de enfermería en el Diplomado De Salud Sexual Reproductiva.
- Formación de 6 licenciadas en el Diplomado De Salud Sexual Reproductiva.
- Formación de 3 auxiliares de enfermerías que realizaron la licenciatura. Mostrando con ello el impulso a la educación continua. En años anteriores el personal no mostraba interés en superarse y esto ha traído consigo, la motivación de las demás en inscribirse para culminar sus estudios en diferentes áreas, no solamente en enfermería sino también; en Psicología y bioanálisis.
- Se logró implementar los instrumentos estandarizados por el SNS de enfermería en todas las áreas.
- Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) en un 100%.
- Implementación de talleres en estándares de calidad por la Regional De Salud Cibao Sur a todo el personal de enfermería.
- Participación del Congreso Nacional De Enfermería (CODOPEM).



- Formación de comité de disciplina en todas las áreas, con el objetivo de mantener el orden y el respeto.
- Reconocimiento de las enfermeras mensual.
- Se logró plasmar la misión, visión y valores del departamento de enfermería.

### **3.9 Calidad de los Servicios de Salud**

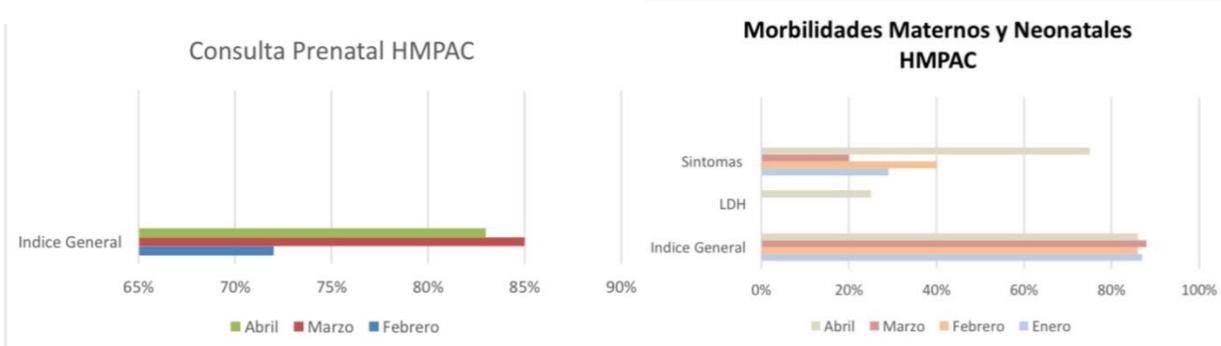
El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, comprometido con la Calidad en la atención y la mejora continua, ha realizado en el departamento de Calidad de los servicios una serie de acciones, en busca de lograr cumplir con las normativas establecidas, para fortalecer el proceso de bioseguridad, higiene y atención hospitalaria, minimizando los riesgos, optimizando el trabajo, en busca de mejorar los estándares de Calidad del centro.

Se han realizados monitoreos mensuales, correspondiente a diferentes patologías, en cumplimientos con las guías establecidas. Estas evaluaciones están divididas por cuatrimestre, en donde se analizan diferentes patologías. Dentro de las cuales Podemos mencionar:



El primer cuatrimestre de monitoreo corresponde a morbilidades maternos y neonatales, dentro de los datos obtenidos:

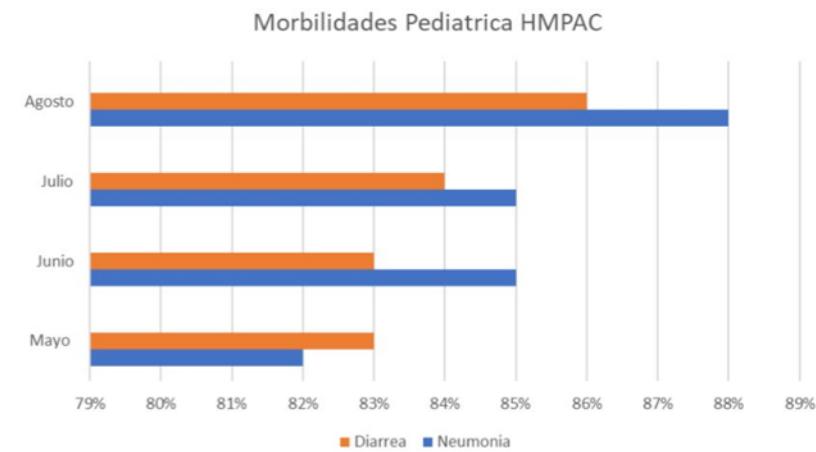
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril
<b>Morbilidades Materno y neonatal</b>	87%	86%	88%	86%
<b>Consulta Prenatal</b>	N/A	72%	83%	85%



El segundo cuatrimestre de monitoreo corresponde a morbilidades pediátricas y salud pública, dentro de los datos obtenidos:

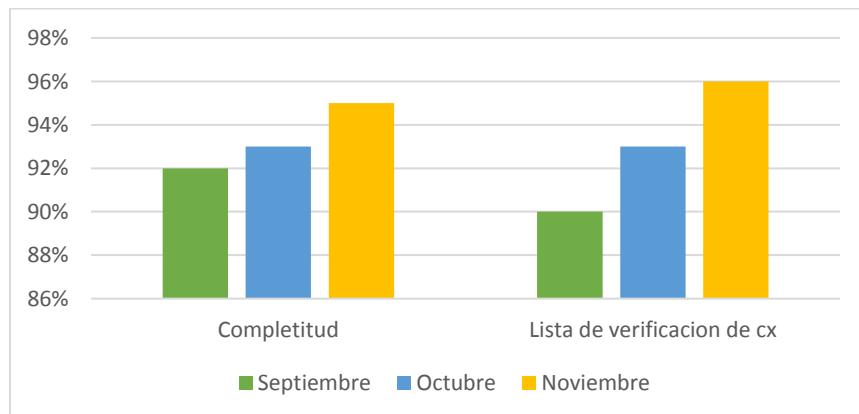
Mes	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Morbilidades Pediatrica	83%	84%	85%	88%
Salud Publica	Casos P/B 81%	No se presentaron casos	No se presentaron casos	No se presentaron casos





El tercer cuatrimestre de monitoreo corresponde a lista de verificación de cirugía y completitud de expedientes, dentro de los datos obtenidos:

Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre
Completitud de expediente	92%	93%	95%
Lista de verificación de cirugía	90%	93%	96%



En bases a los datos arrojados en el automonitoreo del HMPAC, y para lograr aumentar la eficacia en las diferentes morbilidades el centro creo un formulario de listado de chequeo prenatal, se implementó los reporte de imágenes en los pacientes pediátricos, se socializo con enfermería sobre el listado de verificación de cirugía y la completitud de expediente, para impulsar la atención oportuna y eficaz apegadas a las exigencias y normativas del País.

Los avances alcanzados y las evidencias recolectadas hasta la fecha, sobre los procesos de Bioseguridad, control de infecciones e Higiene, del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, corresponden a las siguientes acciones realizadas:

- Creación de la ruta de desechos y señaléticas
- Se logró la capacitación del personal de servicios generales, durante este periodo, enfatizando en el lavado de mano, EPP, manejo de residuos y manejo de desechos hospitalarios.
- Se creó el formulario de control de IAAS.
- Se evidencio una mejora progresiva en el cumplimiento de medidas de bioseguridad, especialmente en el uso correcto de guantes y mascarillas, con el personal de servicios generales.
- Actualización de los protocolos de limpieza y socialización de las normativas de limpiezas, al personal de servicios generales.
- Creación de matriz de limpieza de cisterna y tinaco.
- Acuerdo con el Ayuntamiento Municipal, para recolección de desechos.



Durante este año se ha logrado de forma gradual cumplimiento de las reuniones y la actualización de los comités hospitalarios, el cual es un indicador clave de buena gestión y de calidad institucional, ya que estos son esenciales para garantizar la seguridad del paciente, la mejora continua y el cumplimiento de los reglamentos.

Los avances alcanzados por el Departamento de Calidad reflejan la Buena gestión y el trabajo en equipo del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, logrando un avance significativo en la seguridad del paciente, la eficiencia de los servicios y el cumplimiento de las normativas hospitalaria. Gracias a la implementación de procesos estandarizados, la actualización de los comités, la ejecución del proceso de habilitación y el seguimiento permanente a los indicadores, se ha fortalecido la cultura institucional orientada a la mejora continua, debido a que el hospital está comprometido con la calidad y la excelencia de los servicios.

### **3.10 Gestión de la Información**

La organización de la información en este año 2025 en el Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio céspedes conlleva un manejo multifuncional, en el cual se han involucrado departamentos claves médicos-administrativos con planes de mejora continua para cambios significativos y relevantes en el centro. Pero, sobre todo, que estos cambios puedan ser sostenidos.

Se ha tomado en cuenta el registro oportuno de pacientes y la lista de espera ante informaciones y que a la hora de recibir servicios sea pertinente y con un trato humanizado, mejorando la eficiencia hospitalaria.



Una de las claves para esta mejoría es la capacitación continua del personal, seguimiento a los planes de mejora, reuniones ordinarias y extraordinarias.

La gestión de la información abarca las diferentes áreas:

- Planificación y desarrollo
- Calidad en la Gestión
- Calidad en los servicios de salud
- Recursos humanos.
- Tecnología
- Gestión directiva.

## IV RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

---

Memoria Institucional 2025

### 4.1 Desempeño administrativo y financiero

Con una visión clara y una sinergia de equipo, la parte administrativa y financiera en conjunto con la dirección del centro se ha diseñado y establecidos diferentes acuerdos de colaboración con empresas y empresarios locales para mitigar los compromisos financieros de nuestro centro hospitalario. Dentro de estos podemos destacar acuerdos de cooperación a través de donaciones con las siguientes instituciones.



Acuerdo de donación con empresas locales haciendo cuantiosas donaciones de vegetales para facilitar así a los pacientes y personal de nuestro centro una alimentación más sana y balanceada asegurando así mantener un equilibrio entre proteínas y carbohidratos.

De la misma manera, se mantiene la gestión para una donación de 2 sacos de arroz mensualmente con la empresa de Almonte comercial, lo que en el año serían unos 24 sacos de arroz convirtiéndose en un aporte económico de más de 90,000 mitigando así nuestros gastos en favor de nuestros pacientes.

Además de lograr acuerdos interinstitucionales para facilitar el buen funcionamiento de nuestro centro, dentro de estos acuerdos podemos mencionar acuerdo Obras Públicas, Medio Ambiente y Cora Vega.

En la parte de las finanzas debemos destacar que con mucho esfuerzo y una planificación más rígida hemos logrado la intervención del centro en áreas que por causa de antigüedad o fenómenos naturales hemos tenido que intervenir con carácter de emergencia y obligatoriedad. Dentro de estas acciones podemos destacar, la adquisición de varios aires acondicionados para gran parte de las instalaciones del centro, embellecimiento de una parte exterior que debido al gran cumulo de agua fue desplomada y tuvo que ser intervenida con carácter de emergencia.

Destacando como uno de nuestros principales logros de manera interna la eliminación de la nómina y carta compromiso del centro.

Seguimos haciendo esfuerzo y manteniendo la comunicación efectiva de equipos de trabajo para llevar al mínimo nuestra capacidad de deuda.



#### **4.2 Desempeño de los recursos humanos**

La evolución del departamento de recursos humanos del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, ha sido significativa en los diferentes subsistemas del departamento.

Atendiendo a la misión, visión y valores de nuestra institución el departamento de Recursos Humanos, se ha enfocado en promover un buen clima laboral, lo cual se refleja en los resultados de calidad del servicio brindados a los usuarios en todos los departamentos del hospital. Esto por la disposición y colaboración tanto de los encargados de departamentos como por los colaboradores.

Es importante reconocer, que, en conjunto con los encargados, hemos desarrollado un sentimiento de identidad personal y laboral en los colaboradores, lo cual se refleja en el uso de los uniformes y el carnet de identificación, se puede decir que se ha alcanzado más de un 98%.

Otra actividad de suma relevancia para el fortalecimiento de las funciones de los colaboradores, es la elaboración del plan de capacitación anual de las cuales se han ejecutado tres (3) de catorce (14) que habían planificadas con el Instituto Nacional Administración Pública (INAP), por la falta de ejecución del mismo estamos calificado en un 50% mostrando poco avance, es necesario aclarar que no ha sido falta del depto. de RRHH, sino, de la institución proveedora. Esperamos que para el 2026 pueden brindar los servicios programados en tiempo oportuno.

En las evaluaciones de desempeño en el periodo enero-junio del año 2025, sostuvimos un avance muy significativo, ya que tanto los encargados como los colaboradores han creado conciencia sobre la importancia de la misma.



En ese sentido, los acuerdos de desempeño, se han elaborados en torno a las funciones según la descripción de puesto en que se están desempeñando, lo que da mayor empoderamiento y seguridad en el desenvolvimiento del que hacer. Cabe destacar, en la plataforma de SISMAP estamos colocados en el Ranking de 90%, lo que evidencia. También, el depto. de RRHH, se ha mantenido avanzado en la evaluación de desempeño está posicionada en un 87 %, lo que cae en el rango de muy bueno y nos motiva para alcanzar la excelencia en el próximo periodo.

De igual modo, podemos decir en las actividades del Plan Operativo Anual (POA) del año 2025 hemos ido cumpliendo de manera satisfactoria en cada una de las actividades:

2.1.2.02 Detección de necesidades de capacitación de capacitación CEAS Plan Capacitación por Departamentos 2026, actividad que está calificada en está en un 100%.

2.1.2.01 Ejecución del plan de Ejecución SNS 2025

2.2.2.02 Evaluación y Seguimiento Del personal con Licencias Recurrentes Enviados a Auditora Médica está puntuada en 89, lo cual cae en el rango de muy bueno y estamos tomando en cuenta las oportunidades de mejora para alcanzar la excelencia para el próximo periodo.

2.2.2.03 Seguimiento e investigación de accidente y enfermedades laborales, está calificada en un 100%.

2.2.2.04 Gestión de subsidios por enfermedad común 100%.

2.1.2.03 Elaboración Del Plan de Capacitación 2026, aprobado y validado.

2.3.1.1.01 Reporte trimestral de acuerdo a la estructura aprobada del establecimiento esta puntuada en un 100%.



2.3.1.1.02 Validación del Estatus de los perfiles de los colaboradores activos en nómina, misma que esta validada en 90%, en la cual se tomaron en cuenta las oportunidades de mejora para alcanzar el 100%.

Otra de las acciones del departamento de recursos humanos que ha tenido gran mejoría es en la auditoria de área de fiscalización del SNS, ya que, en 2024, obtuvimos una puntuación de 73%, y en el 2025 obtuvimos un 86%, lo cual arroja una mejoría de 13% y nos impulsa a seguir mejorando para el 2026.

Los Sub-criterios evaluados, fueron los siguientes:

Organización y Estructura

Reclutamiento y Selección

Evaluación de Desempeño

Registro y Control

Compensación y Beneficios

Capacitación y Desarrollo

Cabe destacar en dicha auditoria, se encontraron los siguientes hallazgos: ausencia de un manual de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso, donde describa sus funciones, derechos y deberes lo cuales deben ser agregados al expediente del colaborador, firmado y sellado, además, se evidencio la ausencia del manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal. Estamos trabajando en el primero y el segundo debemos solicitarlo a la regional. Cabe indicar, que esas oportunidades de mejoras se tomarán en cuenta para alcanzar una mayor puntuación para el año 2026.



Por último, podemos decir, que pese al incremento de nuevos colaboradores y a las demandas de los mismos en cuanto a los servicios propios del departamento, hemos tenido muy buenos resultados en este año 2025.

#### **4.3 Desempeño de los procesos jurídicos**

El departamento Legal en nuestro centro Hospitalario fue creado en el año 2022, ejerce sus funciones en la supervisión de los departamentos, analiza los contratos, expediente, notificaciones, conflictos y otros documentos legales relacionados con el sistema y con la finalidad de interpretar y orientar a los empleado y personas vinculadas con la entidad en cuanto a la aplicación y alcance jurídico de los mismos.

Así como realizar investigaciones de documentos legales que se relacionen con las contrataciones del Estado y emitir nuestra opinión, dando asesoría y trabajando muy de cerca con Dirección, Administración, Compra y Recurso Humano para que todos los procesos se lleven bajo las normales legales.

En nuestro funcionamiento este departamento se encarga también de emitir opiniones legales sobre las consultas de la Ley y su aplicación a las Instituciones y asesorar en todos los aspectos jurídicos a los empleados del centro.



#### 4.4 Desempeño de la tecnología

El departamento de tecnología está encargado de mantener los equipos informáticos con mantenimientos correctivos, requeridos como limpiezas del software, utilizando herramientas para comprobar errores en el sistema y de esa manera optimizar su funcionamiento, en cuanto al hardware hacemos una limpieza con aire comprimido para mantener los componentes limpios y funcionando.

Cabe destacar; que se han instalado nuevas impresoras multifuncionales en varios lugares del hospital, siempre verificando los mantenimientos al día para garantizar su buen funcionamiento. Estos chequeos rutinarios lo hacemos cada dos días dependiente del uso que el departamento le dé al equipo y resaltando el área de mayor prioridad que es emergencia la cual asistimos hasta los fines de semana.

En cuanto al internet, contamos con dos líneas diferentes las cuales implementamos una organización con todas las direcciones IP de cada equipo, garantizando que cuando uno de los dos servicios de internet tenga cualquier tipo de problema o interferencia tenemos los equipos informáticos configurados y automáticamente funcionaran con la red que tenga un mejor funcionamiento. Con esto priorizamos el laboratorio con la adquisición de un SwitchTP-LinkSG2428pPOE que permite mejor conexión y alcance de velocidad, debido a que con el nuevo sistema LABPLUS ONLINE; EL cual se basa a transforma la manera en que los laboratorios trabajan: rapidez, control y eficiencia en un solo sistema, también obtenido en este año.



Administración eficiente de las redes locales y extendidas.

Administración y mantenimiento de la Red de Voz y las líneas telefónicas.

Reemplazar las partes dañadas o con averías en los equipos cuando sea necesario.

Realizar la solicitud de las piezas nuevas cuando falten en el inventario.

Elaborar informes sobre el estado de los equipos y sistemas.

Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Crear y subir publicaciones a las redes sociales.

Monitorear la página web y las redes sociales.

Generar comunicación digital para establecer relaciones con los usuarios interesados en nuestro contenido.

Desarrollo de software para distintas plataformas y enfocada a distintas tecnologías; así como bases de datos según lo requiera el desarrollo.

Realizar pruebas y evaluar nuevas aplicaciones antes de su implementación en los sistemas.

Monitorear el seguimiento de las cámaras para mantener el orden y la seguridad en todo el hospital.

Respaldar la información tanto de las cámaras como de los equipos informáticos.



Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo informático, de oficina y tecnológico.

Realizar diagnósticos del mal funcionamiento del hardware y el software.

Brindar asistencia técnica a los usuarios, ya sea en terreno, de manera telefónica o en algún caso particular a través del correo electrónico.

Recepción y reparación de fallas de hardware en servidores, PC e impresoras.

Instalar aplicaciones desarrolladas por el servicio a todo equipo nuevo o reparado.

Detectar, informar y corregir las averías en los sistemas y aplicaciones.

Implementar y orientar a los diferentes departamentos en la ejecución de nuevas aplicaciones o sistemas operativos.

Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

#### **4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional**

La evolución del Hospital Municipal Pedro Antonio Céspedes ha sido notable en términos de Planificación y Desarrollo institucional, ha tenido un desempeño significativo en su enfoque en monitorear, evaluar y llevar una buena planificación. Para que el centro pueda tener un funcionamiento de manera efectiva y disminuir las debilidades que presentan cada departamento; mostrando así, una transformación muy significativa.



La colaboración de cada encargado departamental asignado a realizar las actividades planificadas ha permitido saber las competencias que podemos implementar, eliminar diferentes debilidades que pueden afectar al mismo, y lo más importante saber el presupuesto que se necesita para mejorar nuestro centro, comprometiéndonos a tener un compromiso de llevar a cabo un plan asignado y detectar las diferentes problemáticas.

El compromiso del personal en el desempeño de planificación y desarrollo institucional a través de la evaluación ha enriquecido la eficacia, eficiencia y efectividad de los planes y ha facilitado la ejecución y obtención de resultados positivos que favorecen los diferentes departamentos.

La estrategia del Plan Operativo Anual se basa en informar sobre el alcance de las metas del resultado anual y del impacto que el logro de los productos pueda tener sobre los resultados planificados; medidos a partir del seguimiento a sus respectivos indicadores. También informa sobre el comportamiento de los indicadores, los riesgos y las medidas de mitigación, para que los objetivos puedan ser alcanzados.

El desempeño del sistema de planificación y desarrollo se basa en primer lugar en elaborar instrumentos y herramientas para el monitoreo continuo y seguimiento y evaluación del (POA) Plan Operativo Anual.

Los éxitos notables se han llevado a cabo mediante reuniones, talleres y diferentes actividades en primer lugar para discutir diferentes problemáticas y temas en función de nuestro centro, resaltando la importancia de una comunicación efectiva y el buen monitoreo de que se realicen dichas actividades para lograr objetivos esperado.



Mencionado que en este año 2025, el desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional en el Hospital Pedro Antonio Céspedes ha evolucionado un porcentaje muy significativo, en el MEP 1 del año 2025 el porcentaje obtenido fue un 70%, el MEP 2 el porcentaje fue de un 87% y el MEP 3 el porcentaje es de un 85%. El objetivo principal es continuar fortaleciendo todas las áreas, creando planes de mejora y que el desarrollo sea sostenible.

Para llevar este proceso se ha implicado la implementación de las acciones, la gestión de recursos y el monitoreo de resultados para realizar ajustes, el cual ha sido muy significativo porque los resultados han sido de mayor porcentaje y también el personal se ha comprometido a realizar sus actividades de manera satisfactoria convirtiéndola en una responsabilidad más del trabajo que realizan día tras día, el cual todavía presenta algunas debilidades, pero hemos ido mejorando progresivamente.

#### **a) Resultados de los Sistemas de Calidad**

La calidad de la institución lleva un desarrollo sostenido y constante cumpliendo los lineamientos establecidos por las leyes y normas que nos rigen. Medidos por lo siguiente:

- Diferentes autoevaluaciones
- Planes de mejora
- Acuerdos
- Evaluaciones de desempeño
- Controles y reportes internos e interinstitucionales.

Todo ello con la finalidad de lograr avances significativos en la calidad de la institución. Esto se ha logrado gracias al seguimiento



en conjunto con el Ministerio Administracion Publica (MAP) del Autodiagnóstico Caf, Plan de mejora Caf, Carta Compromiso Al Ciudadano, Estructura organizativa y los avances obtenidos en el Sismap.

### **b) Acciones para el fortalecimiento institucional**

Durante el año 2025, el Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes ha experimentado un avance considerable en diversas áreas claves, consolidando su compromiso con la mejora continua y la calidad de atención para nuestros pacientes y sus familias. Dentro de los cuales hacemos las siguientes menciones:

**-Aumento de la facturación.**

**- Más de 40 designaciones administrativas.**

**-Logros en el Departamento de Enfermería:** Desde marzo de este año, se identificaron varios retos en el Departamento de Enfermería que requerían atención prioritaria. Al inicio, la insuficiencia de personal afectaba tanto la calidad de atención como el bienestar del equipo de enfermería, debido a la sobrecarga laboral que esta situación generaba. Gracias a la gestión y al esfuerzo coordinado de la administración, se logró la incorporación de nuevo personal de enfermería, lo que ha permitido una mejora significativa en la cobertura de servicios y en la calidad de atención brindada. Además, se realizaron ajustes en la distribución de los turnos de auxiliares y licenciadas de enfermería, con el objetivo de lograr una carga laboral más balanceada y una atención constante para nuestros pacientes. También se implementaron canales de comunicación más eficientes entre la encargada de servicios y la jefa del departamento, lo que ha facilitado la planificación operativa y una resolución de problemas más oportuna.



### **-Incorporación de Especialistas**

El hospital se ha fortalecido con la llegada de un equipo de especialistas, entre los que se incluyen 7 médicos internistas, dos de medicina familiar, 3 cirujanos, 2 ortopeda, 1 anestesiólogo y 2 ginecólogo, 2 médicos odontólogos 5 bioanalistas. Esta expansión en el personal especializado representa un avance crucial para nuestra institución, permitiéndonos responder de forma más integral y eficiente a la demanda de la comunidad. Con este incremento de recursos humanos, el hospital está mejor preparado para ofrecer una atención especializada y multidisciplinaria a los pacientes, reduciendo la necesidad de derivaciones a otros centros de salud y mejorando la experiencia de atención dentro de nuestras propias instalaciones.

### **-Mejoras en Atención al Usuario**

Al inicio del año, la Atención al Usuario presentaba ciertas debilidades en cuanto a la eficiencia y la resolución de consultas, lo que impactaba en la satisfacción de los pacientes.

Con el fortalecimiento del equipo de Atención al Usuario, se han implementado capacitaciones y protocolos que han permitido cambios positivos en este servicio. Hoy en día, los tiempos de respuesta han mejorado considerablemente, logrando que las consultas y quejas de los pacientes sean atendidas de forma rápida y efectiva. Este logro se traduce en una experiencia más satisfactoria para los usuarios y en una imagen institucional más sólida y comprometida. Gracias a la designación de la encargada de atención al usuario que da un seguimiento de cerca con el personal a cargo.

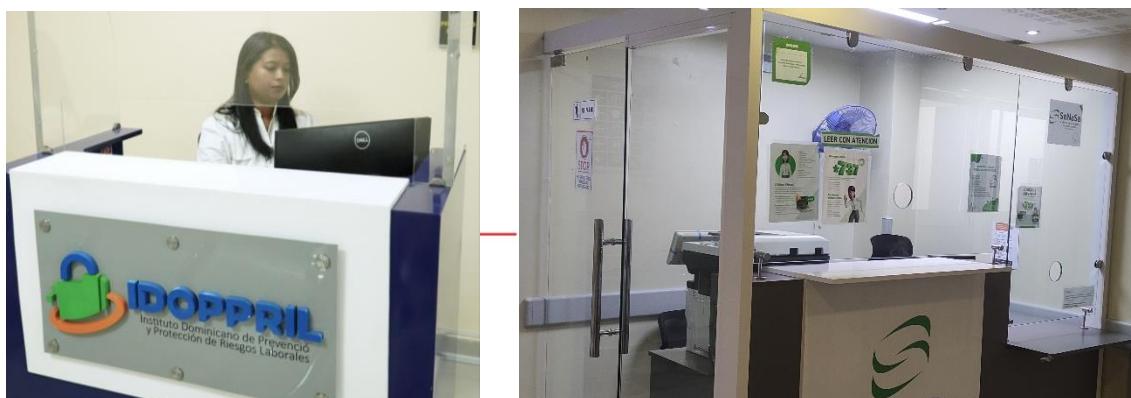


### **-Fortalecimiento del Departamento de Limpieza**

Otro de los puntos críticos que se han abordado es el fortalecimiento del Departamento de Limpieza, que es fundamental para garantizar un entorno hospitalario seguro y salubre. Durante este año, se realizaron capacitaciones y se reforzó el equipo con más personal y herramientas necesarias para optimizar la limpieza en todas las áreas del hospital. Como resultado, el hospital ha alcanzado un nivel superior en estándares de higiene, minimizando el riesgo de infecciones y asegurando un ambiente propicio para la atención de pacientes, cumpliendo con las guías de limpieza de desinfección de superficies hospitalarias y las guías de bioseguridad. Este cambio ha sido crucial para la seguridad de todos y ha fortalecido la percepción positiva de nuestra institución en la comunidad.

### **-Instalación de las Oficinas de ARS Senasa e IDOPPRIL**

Estas oficinas ambas instaladas en nuestro hospital han beneficiado significativamente a todo el pueblo de Constanza, con un servicio gratuito sin tener que desplazarse fuera del Municipio.



## **-Primer lanzamiento carta compromiso al ciudadano**

Resolución num.331-2024, aprueba la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.



### **4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones**

La principal función del área de comunicaciones del Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes es fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad, promoviendo una comunicación transparente y efectiva sobre nuestras mejoras, logros y servicios. Este año, 2025, ha sido particularmente importante en términos de comunicación, ya que hemos logrado establecer al hospital como un referente de salud no solo por la calidad de sus servicios médicos, sino también por su enfoque en la educación y el acompañamiento a los usuarios.

Nuestro equipo de comunicaciones ha desempeñado un rol clave en la divulgación de información sobre los avances más significativos del hospital. Desde nuevas alianzas con organizaciones sanitarias hasta la adquisición de tecnología de punta, cada mejora ha sido compartida estratégicamente en nuestras redes sociales y medios de comunicación local, con el fin de que la comunidad esté siempre



informada y pueda acceder a servicios de salud de mayor calidad. La creación de contenido para estos canales se realiza con un enfoque claro y profesional, asegurando que cada mensaje sea entendible, accesible y útil para la audiencia.

Uno de los mayores logros de este año ha sido el crecimiento exponencial en nuestras redes sociales, con un aumento de más del 45% en el número de seguidores. Este crecimiento no solo refleja el interés de la comunidad en nuestro contenido, sino que también subraya la efectividad de nuestra estrategia digital en construir un canal de comunicación directo y confiable. En lugar de limitarnos a informar, hemos priorizado una comunicación bidireccional, donde los usuarios pueden interactuar de manera abierta, expresar sus inquietudes y obtener respuestas rápidas y personalizadas.

Este enfoque ha hecho que las redes sociales del hospital no solo sean un canal informativo, sino también un espacio de asistencia y acompañamiento. La comunicación directa con los usuarios a través de nuestras plataformas sociales ha sido un pilar en el desempeño de nuestra área. Más allá de las publicaciones informativas, implementamos un sistema de atención en tiempo real que permite responder rápidamente a consultas sobre servicios, horarios, procesos de admisión y otros temas frecuentes. Este sistema ha sido altamente valorado por nuestros usuarios, ya que ofrece un acceso rápido a la información y permite resolver dudas sin necesidad de desplazarse hasta el hospital.

Este año, el crecimiento en redes sociales y el enfoque en campañas educativas y de sensibilización han contribuido significativamente a que más personas confíen en los servicios del Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes.



La comunicación constante y efectiva sobre nuestras mejoras, servicios y valores ha generado un flujo de pacientes en aumento, quienes ven al hospital no solo como un proveedor de salud, sino como una institución comprometida con la educación y el bienestar de su comunidad. Durante 2025, lanzamos una serie de campañas orientadas a la sensibilización y educación en salud, con temas que abarcan desde el uso responsable de recursos hasta la promoción de prácticas de autocuidado.

Estas campañas incluyen publicaciones regulares sobre el cuidado personal, hábitos saludables y prevención de enfermedades, buscando siempre que el usuario tenga una experiencia de valor y pueda aplicar esta información en su vida cotidiana.

Para fomentar el interés y la participación activa de la comunidad, hemos utilizado una variedad de formatos, incluyendo infografías, videos educativos, testimonios de pacientes y contenido interactivo como encuestas. Este enfoque diversificado no solo hace que la información sea más accesible y atractiva, sino que también permite a los usuarios aprender de forma práctica y amena. Además, hemos compartido datos curiosos y útiles sobre el hospital, nuestras especialidades, y la tecnología médica con la que contamos, para que la comunidad conozca la amplitud de los servicios que ofrecemos. Otro aspecto clave de nuestra estrategia ha sido la creación de guías y materiales informativos sobre el uso adecuado de los servicios hospitalarios. A través de nuestras redes, los usuarios pueden acceder a información sobre procedimientos, trámites, especialidades y servicios de urgencias, facilitando la comprensión de cómo funciona el hospital. Estas guías han sido un recurso valioso que los usuarios consultan frecuentemente, y nos han permitido ofrecer una comunicación más organizada y completa sobre los servicios disponibles.



Además, logramos por primera vez la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano, un hito que representa el esfuerzo continuo de nuestro equipo de comunicaciones por reforzar la transparencia y la cercanía con la comunidad. Desde este departamento, se trabajó arduamente en comunicar y diseñar el primer brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano, asegurando que cada paciente y familiar entienda sus derechos y compromisos con el hospital. Este material no solo es un recurso informativo, sino una herramienta que refuerza la confianza y el compromiso mutuo entre el hospital y quienes confían en nosotros para su salud y bienestar.

Gracias a estos esfuerzos de comunicación, el Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes ha ganado un mejor nivel de reconocimiento y confianza en la comunidad. La percepción de nuestro hospital como un referente de salud accesible, confiable y educativo ha sido un logro clave este año.

Este posicionamiento también ha sido impulsado por menciones y notas en medios locales, que han destacado el impacto positivo de nuestras campañas de sensibilización y el trabajo proactivo en redes sociales.

Nuestra comunicación en redes no solo ha acercado al hospital a la comunidad, sino que también ha permitido que los usuarios nos vean como una fuente confiable de educación en salud y de información preventiva. Al recibir respuestas y orientación a través de redes sociales, los usuarios han experimentado una atención más cercana y personalizada, lo cual fortalece la lealtad hacia el hospital.

El desempeño del área de comunicaciones en 2025 es una muestra del compromiso que el Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes tiene con la innovación y la mejora continua. Nuestro equipo seguirá



desarrollando y perfeccionando estrategias que mantengan informada a la comunidad y refuercen el vínculo de confianza con cada usuario. Este año ha sido un ejemplo del impacto positivo que una comunicación efectiva y humana puede tener en la percepción del hospital, y estamos dedicados a mantener este estándar de calidad en los años venideros.

El área de comunicaciones ha tenido un papel fundamental en la evolución del hospital como institución. Con el crecimiento en redes, la implementación de campañas educativas, la creación de guías informativas y el enfoque en la atención interactiva, hemos logrado un impacto significativo y duradero.

Este esfuerzo de comunicación ha convertido al Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes en un espacio de salud que la comunidad no solo confía, sino que también valora como fuente de aprendizaje y acompañamiento en temas de salud y bienestar.

## **V SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

---

Memoria Institucional 2025

### **5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio**

Las encuestas de satisfacción ciudadana en cuanto al servicio recibido en la institución, es la vía que le permite a los ciudadanos/usuarios poder expresar su conformidad satisfactoria de los servicios brindados en este Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.



Con las encuestas realizadas, tenemos la oportunidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios y así ofrecer un servicio de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los usuarios, en el Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

Las encuestas han sido aplicadas a través de la Plataforma digital por el personal de Atención al Usuario, las plataformas utilizadas para las encuestas fueron implementadas como método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Es Importante mencionar, que los resultados obtenidos pueden ser visualizados en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.



Las encuestas se realizan a diario los días laborables a los usuarios que asisten a la institución en busca de un servicio, la misma comprende un cuestionario de evaluación en el cual se evalúan las diferentes dimensiones según la demanda del hospital, como son: Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

En las encuestas de realización diaria la satisfacción general ha ido en aumento al llegar a un 94%.



## 5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

En la actualidad, contamos con un portal web en mejora continua, donde el ciudadano puede visualizar los informes financieros, nóminas, compras y noticias del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

Con la finalidad de brindar transparencia en los procesos y mostrar los avances que ha logrado el hospital en el año 2025. En comparación con el año 2025 el nivel de cumplimiento ha alcanzado un porcentaje aproximado de un 88%.

## 5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y Sugerencias



El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes cuenta con el Sistema 3-1-1, como herramienta que permite al Ciudadano exponer sus reclamaciones, quejas, denuncias y sugerencias vía internet y teléfono.

El registro de estas informaciones es un gran apoyo para el Centro de salud, ser más transparente y eficiente en la gestión y medir su desempeño en la satisfacción de los Ciudadanos con los servicios Brindados.

Durante el año 2025 a través de los canales, correo electrónico por la OAI del HPAC y buzones de sugerencias, el Servicio Municipal del Hospital

Municipal



Dr. Pedro Antonio Céspedes se recibió un total de una (01) sola reclamación, la cual está relacionada a temas a mejorar los Servicio en emergencia.

TIPO	CASO	RESUELTO	PENDIENTE
QUEJAS	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0
RECLAMACIONES	1	1	0
SUGERENCIAS	0	0	0
OTROS	0	0	0



## 5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

El Gabinete de Política Social ha asumido un alto compromiso con la transparencia en las ejecuciones Financieras, Administrativas y Operativas, las cuales, son publicadas oportunamente en el Portal de Transparencia, en cumplimiento con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200 -04. En este sentido habíamos alcanzado 80 % en el cumplimiento de la ley; los periodos siguientes aún están en proceso de evaluación o reevaluación.



A través de la OAI, no se han canalizado solicitudes de Acceso a Informaciones, los que hemos procedido a presentar nuestra página y el servicio a la ciudadanía a través de los canales web, tales como, Instagram, Facebook y twitter, para que las personas conozcan el servicio y que la oficina de Libre Acceso La Información existe en el Centro.

Como institución nos aseguramos de publicar las informaciones en el Portal, en cumplimiento con las normativas establecidas. Se ha conformado el nuevo Comité de Compras en la institución en cumplimiento y de acuerdo a los lineamientos de la DIGEIG y la Ley 340-06. Este comité ha realizado importantes ejecutorias en la Institución, sirviendo de apoyo y elemento clave para asegurar la transparencia y ética en la gestión.



## VI PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 2026

---

### Memoria Institucional 2025

**Incremento de la facturación en un 100%.**

**Disminución de la deuda.**

**Designación del personal por nomina interna y carta compromiso.**

**Cumplir con los indicadores del Sismap Salud en un 100%.**

**Mejora en la satisfacción del servicio:** Dar continuidad en la implementación de encuestas periódicas o sistemas de retroalimentación para evaluar directamente la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Esto ayuda a identificar áreas específicas de mejora y a ajustar los servicios para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.

**Continuación de la transparencia y accesibilidad de la información:** Mantener y fortalecer la publicación regular de información en el Portal de Transparencia, incluyendo actualizaciones financieras, operativas y administrativas. Además, podría implementarse un sistema para medir la eficacia y el alcance de esta información publicada.

**Optimización del Sistema de Quejas y Sugerencias:** Mejorar la promoción y acceso al Sistema 3-1-1 para que más usuarios puedan presentar quejas, reclamos o sugerencias. Además, se podría enfocar en la resolución rápida y efectiva de cualquier problema reportado.



**Fortalecimiento de las campañas y estrategias de comunicación:**

Continuar con campañas exitosas como 'Tapitas por Quimio' y desarrollar nuevas iniciativas que promuevan la conciencia ambiental y la participación comunitaria.

Asimismo, mantener una estrategia de comunicación sólida a través de redes sociales y medios tradicionales para mejorar la relación con la comunidad y la difusión de información relevante.

**Desarrollo de recursos humanos y tecnológicos:** Invertir en la capacitación del personal para mejorar la atención médica y administrativa. Además, considerar la actualización o implementación de sistemas tecnológicos que optimicen la gestión de datos, mejorando la eficiencia en la prestación de servicios y la administración interna.

**Consideración para la implementación de un Departamento de Diálisis:** Dada la creciente demanda y necesidad en la comunidad, se podría evaluar la viabilidad y necesidad de establecer un departamento especializado en diálisis dentro del Hospital Pedro Antonio Céspedes. Esto implicaría realizar estudios de factibilidad, análisis de recursos y capacitación especializada del personal para brindar este servicio vital a los pacientes que lo requieran.

Para el año 2025, se proyecta la necesidad de ampliar el espacio físico del hospital, especialmente en las áreas de internamiento y emergencia. La incorporación de más camas es fundamental, para satisfacer el aumento en la capacidad de atención, lo que nos permitirá brindar hospitalización adecuada y reducir el tiempo de espera para pacientes en situación de emergencia. De igual forma, nos proponemos reorganizar el área de emergencia con el objetivo de mejorar el flujo de pacientes y reducir los tiempos de espera.



Estas mejoras en la organización de la emergencia facilitarán una atención más ágil y ordenada, beneficiando tanto a los pacientes como al personal médico.

Además, una de las metas prioritarias para el próximo año es la incorporación de una ambulancia propia para el hospital. Contar con este recurso nos permitirá disminuir el tiempo de espera en los traslados de pacientes, lo cual es esencial para situaciones de emergencia que requieren atención urgente fuera de nuestras instalaciones.

En resumen, nuestras proyecciones para el año próximo se centran en fortalecer la infraestructura y la organización de los servicios, asegurando que el Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes continúe adaptándose a las crecientes necesidades de la población. Con estos ajustes, buscamos optimizar la atención y responder con mayor eficacia a la demanda de nuestra comunidad, alineándonos con los objetivos de desarrollo y bienestar que impulsan nuestra institución.



## VII ANEXOS

---

### Memoria Institucional 2025

#### 7.1. Matriz de Ejecución Presupuestaria.

#### 7.2. Resumen del Plan de Compras.

Según lo establecido ante la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones, El Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio céspedes ya tiene habilitado el Portal de Compras y Contrataciones con un cumplimiento de un 80.67%. Esto ha mostrado fiel cumplimiento a las leyes y normas que nos rigen, mostrando a la vez, un compromiso con el estado de la transparencia que merecen nuestros usuarios.

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$ 52,670,000
Monto total contratado	\$ 455,000
Cantidad de procesos registrados	-10
Capítulo	-5180
Sub capítulo	-01
Unidad ejecutora	-001
Unidad de compra	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Año fiscal	2025
Fecha aprobación	- Enero 2025



### **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN**

Bienes	\$ 0
Obras	\$ 0
Servicios	\$ 0
	\$

Servicios: consultoría

Servicios: consultoría basada en la calidad

N/A de los servicios

### **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES**

MiPymes	\$ 0
MiPymes mujer	\$ 0
No MiPymes	\$ 0

### **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO**

Compras por debajo del umbral	\$ 455,000.00
Compra menor	\$ 0
Comparación de precios	\$ 0
Licitación pública	\$ 0

### **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO**

Licitación pública internacional	-0
Licitación restringida	-0
Sorteo de obras	-0
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$0
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-0
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	\$ 0
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	-0
Excepción - proveedor único	\$0



---

Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	-0
Compra y contratación de combustible	\$ 0

---

