



MEMORIA INSTITUCIONAL

2019 - 2020



ÍNDICE

Mensaje del Director	1
I. Resumen Ejecutivo	3
II. Información Institucional	7
Descripción SRSM	7
Base Legal	8
Misión	9
Visión	9
Valores	9
Objetivos Generales	10
Principales Funcionarios.....	12
III. Resultados de la gestión del año	13
1. Perspectiva Estratégica	31
Metas Presidenciales.....	31
I. Índice de uso de TIC e Implementación Gobierno Electrónico.....	31
2. Perspectiva Operativa	32
I. Índice de Transparencia	32
II. Normas de Control Interno	33
III. Auditoria y Declaraciones Juradas.....	33
3. Perspectiva de los Usuarios	34
I. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1	34
IV. Gestión Interna	37
a) Desempeño Financiero	37
b) Contrataciones y Adquisiciones.....	37
V. Anexos	38

MENSAJE DEL DIRECTOR

En el año 2020, el Servicio Regional de Salud Metropolitano, culmina con la presentación de importantes avances en materia de salud, los cuales tienen como finalidad mejorar la atención brindada a la población, siendo esto una motivación más para continuar trabajando en reforzar las acciones y cambios que nos permitan presentar resultados positivos en los indicadores de salud.

De los buenos resultados asistenciales, hay que destacar las múltiples intervenciones dirigidas a mejorar el acceso a la salud, teniendo como rol imperante, el fortalecimiento del primer nivel de atención, puerta de entrada al sistema nacional de salud.

A pesar de estar sumergidos en una de las peores crisis sanitarias, por la presencia de la pandemia Covid-19, se le dio continuidad al seguimiento de cerca a los establecimientos de salud de nuestra demarcación, con el objetivo de monitorear y garantizar el apego y adherencia a las guías, normas y protocolos de atención, haciendo énfasis en el componente materno-infantil y neonatal, con la finalidad de impactar positivamente en la disminución de la razón de mortalidad materna y la reducción de la mortalidad neonatal.

Se llevo a cabo una ardua agenda donde se realizaron reuniones virtuales y presenciales con los directores de hospitales, personal médico y demás colaboradores de salud, así como también con los diferentes gremios en aras de buscar soluciones viables y oportunas, que beneficien la atención con calidad en los servicios ofertados, promoviendo la ética y el bien común, sin perder el enfoque de aunar esfuerzos para contrarrestar la pandemia del Covid-19.



Dr. Edison Félix
Director Servicio Regional de Salud

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio Regional de Salud Metropolitano, como entidad encargada de coordinar la provisión de los servicios de salud, mediante la articulación de la red y acompañamiento a los establecimientos que la conforman. Pone de relieve en este informe las principales acciones ejecutadas durante el período octubre 2019 a octubre 2020, intervenciones concatenadas a mejorar el acceso y la calidad de la salud, mediante estrategias y planes de acción que responden a los objetivos de gobierno y la prioridades directivas y lineamientos estratégicos del Servicio Nacional de Salud, abordando con respuestas oportunas los aspecto de mayor relevancia como son medicamentos esenciales, rectoría y la gobernanza para la salud; los recursos humanos; los brotes de enfermedades, las situaciones de emergencia, enfermedades no transmisibles (ENT) y la salud mental, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, haciendo énfasis en la prevención y promoción de los grupos prioritarios y de esta manera contribuir significativamente a la mejora de los indicadores de salud

El año 2020 marcado por una de las peores crisis sanitarias, debido a la pandemia del COVID-19, la cual ha tenido un impacto negativo a nivel mundial, afectando así la economía, educación y muy fuertemente la salud. La enfermedad del Covid-19, ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave tipo 2). En este sentido para contrarrestar esta pandemia, nuestro servicio regional se acogió a los lineamientos dictaminados por la OMS, OPS, MSP y SNS. En ese sentido procedimos a enfocar todo nuestro esfuerzo en el fortalecimiento de los servicios de salud a través de los centros que comprenden nuestra demarcación geográfica, para el abordaje oportuno y necesario que requiere un estado de emergencia nacional, para suprimir la transmisión provocada por dicho virus, fueron adoptadas unas series de acciones que van desde campaña prevención para evitar el contagio masivo del virus, mediante el reforzamiento del auto cuidado como medida de protección colectiva, implementadas desde el Primer Nivel de Atención y así poder llegar a las comunidades más vulnerables. De igual manera se pusieron en marcha la preparación y respuesta de los centros del nivel especializados de salud, ejecutando las siguientes acciones:

- ✚ La selección, acompañamiento y logística de 11 hospitales destinados para el manejo de pacientes positivos para Covid-19, (instalación de triage y screening respiratorio)
- ✚ Suministro y distribución de los insumos y equipos de protección personal necesarios para el manejo de los pacientes a los centros hospitalarios
- ✚ Creación de una ruta crítica para el manejo de pacientes embarazadas con síntomas o positivas al Covid, así como también la elaboración de flujograma de Triage respiratorio materno y pediátrico, para los casos

sintomáticos respiratorios, tomando en cuenta las recomendaciones internacionales publicadas hasta el momento

- ✚ Creación de áreas de triage en los 34 hospitales para el manejo de pacientes sintomáticos y su caracterización acorde a los hallazgos clínicos
- ✚ Supervisión de los hospitales materno infantil pertenecientes a la jurisdicción de esta institución, brindando el acompañamiento necesario para velar por el apego de las guías, normas y protocolos materno-infantil
- ✚ Seguimiento a los casos sospechosos y positivos a Covid-19 en el hogar, vía los canales de comunicación identificados
- ✚ Identificación y establecimiento de área para desinfección del personal ambulancias externas en los centros hospitalarios, así como también para el personal asistencial del centro de salud
- ✚ Capacitación del plan para el manejo integral del Covid-19, usos correcto del EPP, desinfección hospitalaria, manejo de la ruta crítica de los desechos infecciosos, así como la conformación de comités de control de infecciones asociadas a la salud
- ✚ Integración de las acciones con directores provinciales de salud y demás instituciones locales en la mesa de salud provincial semanales aportando a la coordinación y manejo correcto de la información
- ✚ Coordinación con los CRUE locales para la correcta referencia de pacientes
- ✚ Habilitación de flotas de emergencias para la correcta comunicación de las redes
- ✚ Realización de medidas preventivas orientadas a la eliminación de cacharros acumulados en 40 Centros de primer de atención, para evitar brotes de dengue en estos momentos
- ✚ Reunión con los representantes de OPS para ejecutar plan de acción en los EESS de PNA y CEAS
- ✚ Capacitación a los encargados departamentales en INTEC sobre el Covid-19
- ✚ Operativo de pruebas rápidas al penal la Victoria, realización de 1000 pruebas
- ✚ Traslado de 64 reclusos positivo a Covid hacia el Penal Batey Bienvenido
- ✚ Se realizaron 23,650 pruebas PCR en el Primer Nivel Atención
- ✚ Se realizaron 185 Operativos en el Primer Nivel de Atención
- ✚ 27,373 visitas domiciliarias realizadas

A pesar de que nuestro país se vio desafiado en buscar estratégicamente la manera de combatir con un enemigo invisible que ha sido devastador para todos, el Servicio Regional de Salud Metropolitano, continuó dando respuesta oportuna a los demás indicadores de la Estrategia 2030, así como también a los enunciados en el Plan Estratégico del Servicio Nacional de Salud y Plan Operativo Anual 2020.

En ese sentido, la coordinación materno infantil no detuvo su enfoque encaminado a la reducción de la morbi-mortalidad materna e infantil. En el año 2019 para este periodo se reportaron 37 muertes maternas, en este año nuestras estadísticas tienen como reporte 54 fallecimientos, para un aumento de un 31% de los cuales 15 están relacionados al SARS-COV2, representando un 28% del total. Estos datos nos mantienen por debajo de las proyecciones internacionales epidemiológicas que aseguran que para finales de año tendríamos un 34%. Con relación al indicador neonatal, en el 2019 se presentaron 635 defunciones, mientras que en este año han surgido 501, lo que representa una reducción de un **20%**. Dentro las acciones implementadas por la coordinación materna-infantil para mejorar estos indicadores, se encuentran, la supervisión continua al apego a normas y protocolos, conformación de la unidad de género en salud, seguimiento a la sala situacional materna y perinatal, el pesquízaje al diagnóstico temprano de gestantes consumidoras de alcohol y drogas, implementación de la clínica de los trastornos hipertensivos del embarazo, así como también el traslado oportuno, coordinado y dirigido según la patología de cada pacientes materno e infantiles, 24 horas al día, a los diferentes centros de salud de nuestra demarcación, realizando un total de **1,566** traslados, de los cuales 741 corresponden a pacientes Covid-19 y 825 confirmadas sospechosas con SARS-COV2.

Como parte de la estrategia de servicios de calidad hemos tramitado 528 unidades de sangre en el periodo de octubre 2019 a octubre 2020, lo que ha impactado de manera positiva en la reducción de los eventos adversos y hemorragias obstétricas.

Con relación a la mejora de la calidad y humanización de la atención, y con pleno conocimiento de que las urgencias médicas son eventos de salud donde el tiempo apremia, para dar respuesta eficiente y oportuna, la Unidad de Gestión de Monitoreo al Traslado, la cual funciona 24 horas, 365 días del año, ha logrado tramitar **16,415** traslados, todos previamente coordinados con los encargados de emergencia de cada centro hospitalario.

Otro eje priorizado que tenemos como región, es la ampliación de la cartera de servicios a través de nuestros establecimientos. Actualmente se han incorporado cuarenta y nueve (**49**) Centro de Primer Nivel de Atención, con inversión que asciende a más de **RD\$24,346,888.00**.

En ese mismo tenor fueron incorporados 5,016 nuevos colaboradores que ocupan puestos de médicos especialistas y generales, personal asistencial y administrativo.

En otro orden, con relación al esfuerzo realizado para contribuir a la reducción de la incidencia en la morbimortalidad de las enfermedades crónicas no transmisibles, enfocados siempre en la prevención y promoción de salud. En este año 2020, hemos incorporado a los Círculos Comunitarios de Salud **51,265 personas**, brindándoles atenciones médicas

integradas a través de visitas domiciliarias, consultas programadas y entrega de medicamentos requeridos de manera oportuna mensualmente, lo que agrega un valor público al equilibrio socioeconómico.

Con relación con el modelo de red establecido, el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) ha incrementado la oferta y la producción de los servicios de salud, los cuales son otorgados a la población a través de nuestros establecimientos, manteniendo un enfoque integral de la atención, garantizando la calidad de los mismos.

Producción de Servicios de Salud	
Primer Nivel de Atención	
Número de Consultas	1,411,309
Número de Emergencias	182,945
Pruebas de Laboratorio	492,347
Número de Curaciones	40,536
Nivel Especializado	
Número de Emergencias	1,229,674
Egresos Hospitalarios	145,239
Número de Consultas	1,585,838
Número de Pruebas de Laboratorio	6,776,634
Partos Normarles	24,654
Cesáreas	30,517
Número de Cirugías Mayores	63,601

II. INFORMACION INSTITUCIONAL

DESCRIPCION DEL SRSM.

El Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) es una organización estatal o pública articulada en forma de red por niveles de complejidad, que ofrece servicios de salud de alta calidad para atención a las personas, contribuyendo de

manera efectiva en el impacto de los indicadores de salud. Ocupa un territorio de 4038.42 km². Con una población de 4,083,014 habitantes y una densidad de 1.302 hab/km. Comprende a la Provincia Santo Domingo, Distrito Nacional y Monte Plata, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas pautados por indicadores metas, a través de Convenios de Gestión con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

El Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) dando seguimiento a la disposición del gobierno central y atendiendo al llamado del Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento de los Servicios Regionales trabaja arduamente para continuar con el proceso de implementación del sistema de reforma en el sector salud, garantizando de esta manera la aplicación de las leyes que rigen el sistema nacional de salud (Ley 42-01) que reorganiza la salud colectiva y la prestación de los servicios a las personas.

La Ley 87-01 que crea un mecanismo nuevo para garantizar el funcionamiento de la salud a través de un seguro obligatorio y un plan básico de salud para toda la población.

El Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) está dividido en ocho (8) Supervisiones de Área de Red Salud:

- Supervisión de Área de Red de Salud I (Santo Domingo Este Oriental)
- Supervisión de Área de Red de Salud I (Santo Domingo Este Centro)
- Supervisión de Área de Red de Salud I (Santo Domingo Este Municipal)
- Supervisión de Área de Red de Salud II (Santo Domingo Norte)
- Supervisión de Área de Red de Salud III (Distrito Nacional Este)
- Supervisión de Área de Red de Salud IV (Distrito Nacional Oeste)
- Supervisión de Área de Red de Salud V (Santo Domingo Oeste)
- Supervisión de Área de Red de Salud VI (Monte Plata)

En consonancia con el modelo de red establecido el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) ha incrementado la oferta y la producción de los servicios de salud, otorgando los mismos a través de la más amplia y completa red, manteniendo de esta manera el enfoque integral de la atención. Garantizando la prestación a través de los diferentes Centros del Primer Nivel de Atención y el nivel Especializado según la demanda, categorizados en la siguiente estructura.

Centros Especializados de Atención en Salud

Hospitales Generales	20
Hospitales de Alta Especialidad	4
Hospitales Especializados	10
Centros Diagnósticos	24
Consultorios Médicos	146
Centros de Primer Nivel de Atención	
Centros de Primer Nivel	208
Unidades Odontológicas	299
Bancos de Sangre	8

BASE LEGAL

El Servicio Regional de salud Metropolitano (SRSM) fundamenta su accionar en una serie de leyes, decretos y disposiciones emanadas de los órganos rectores del Estado Dominicano.

Ley 123-15, Servicio Nacional de Salud (SNS)

Ley 395-14, Carrera Sanitaria

Ley 001-12, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

Ley 087-01, Seguridad Social

Ley 042-01, General de Salud

MISION

Garantizar la salud a la población del SRSM, a través de una red de provisión articulada por niveles de complejidad.

VISION

Alcanzar la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios de salud brindados, con una red de provisión integrada y competitiva, un modelo de gestión institucional de calidad y recursos humanos capacitados y comprometidos.

VALORES

- Compromiso
- Equidad
- Respeto
- Solidaridad
- Honestidad
- Responsabilidad

OBJETIVOS GENERALES

- Diseñar e implementar un modelo organizacional y de fortalecimiento institucional, que facilite el logro efectivo de la visión y misión acorde al marco legal vigente para beneficio de la salud de la población.
- Desarrollar programas efectivos de salud pública, con carácter participativo, desconcentrado organizado por ciclo de vida, problemas y grupos prioritarios, y articulados con todo el SNS, para cumplir el plan nacional de salud y metas del milenio.

- Garantizar servicios integrales de salud a la población, con calidad, oportunidad y equidad, mediante el desarrollo y descentralización de las redes de SRS y el fortalecimiento y desconcentración de los programas de salud colectiva.
- Promover la creación de espacios y oportunidades de participación social en el quehacer de los servicios públicos de salud y el ejercicio de la rectoría, con la finalidad de adecuar los servicios a las necesidades e intereses de la comunidad, contribuyendo al desarrollo del concepto de ciudadanía.
- Mejorar el desempeño de las FESP, mediante el desarrollo y fortalecimiento de las competencias requeridas, a fin de contribuir a elevar la calidad de vida de la población.
- Garantizar el acceso equitativo a medicamentos de calidad seguros y efectivos, mediante la correcta aplicación de la Política Nacional de Medicamentos, para asegurar la salud de la población y la sostenibilidad financiera del Sistema Nacional de Salud.
- Promover e implementar una cultura de calidad institucional, desarrollando estrategias de gestión, mejorando la productividad y calidad del empleo para promover la satisfacción de los usuarios y el posicionamiento positivo de lo público en la percepción social dominicana.
- Garantizar servicios integrales de salud a la población, con calidad, oportunidad y equidad, mediante el desarrollo y descentralización de las redes de SRS y el fortalecimiento y desconcentración de los programas de salud colectiva.
- Promover la creación de espacios y oportunidades de participación social en el quehacer de los servicios públicos de salud y el ejercicio de la rectoría, con la finalidad de adecuar los servicios a las necesidades e intereses de la comunidad, contribuyendo al desarrollo del concepto de ciudadanía.
- Mejorar el desempeño de las FESP, mediante el desarrollo y fortalecimiento de las competencias requeridas, a fin de contribuir a elevar la calidad de vida de la población.
- Garantizar el acceso equitativo a medicamentos de calidad seguros y efectivos, mediante la correcta aplicación de la Política Nacional de Medicamentos, para asegurar la salud de la población y la sostenibilidad financiera del Sistema Nacional de Salud.

- Promover e implementar una cultura de calidad institucional, desarrollando estrategias de gestión, mejorando la productividad y calidad del empleo para promover la satisfacción de los usuarios y el posicionamiento positivo de lo público en la percepción social dominicana.

Principales Funcionarios

Director General

Dr. Edison Félix Félix

Gestión Clínica

María Victoria Volquez

Sección Administrativa

Ivelisse Peña

Planificación y Desarrollo

Rosana Tejada

11

Comunicación Estratégica

Ada Guzmán

III. RESULTADOS DE LA GESTION DEL AÑO

El SRSM en su rol vigente de optimizar y fortalecer la calidad de la prestación de los servicios de salud a través de la coordinación de acciones para el Primer Nivel de Atención y el Nivel Especializado, con el objetivo de mejorar los servicios de salud y de esta manera impactar en la calidad de vida de la población de nuestra demarcación geográfica,

impulsando la humanización y calidez de la atención, y de esta manera lograr una mayor articulación de gestión entre los niveles de salud.

En el informe que se presenta a continuación es un resumen de las acciones más relevantes, ejecutadas en el periodo octubre 2019- octubre 2020, las cuales se circunscriben y responden a los objetivos de Gobiernos y los lineamientos trazados en el Plan Estratégico Institucional, (PEI) 2016-2020 del Servicio Nacional de Salud (SNS).

El SRSM elaboró su Plan Operativo Anual 2020, instrumento estratégico que proporciona la direccionalidad para el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de salud, a los indicadores del Plan Nacional Plurianual Sector Salud y objetivos de Gobiernos. Esta herramienta es utilizada para obtener un plan estructurado de actividades que enumeran los objetivos, directrices y acciones claves que deben ejecutarse en el corto plazo de manera interna y se extiende a todos los centros de salud pertenecientes a nuestra red de servicios, basados en las líneas estratégicas y prioridades directivas definidas por el SNS, las cuales se presentan a continuación:

Líneas Estratégicas:

- **Gestión Institucional**
- **Gestión Humana**
- **Gestión Asistencial de la Red**
- **Gestión de la provisión de servicios de los programas de salud colectiva.**

Con el enfoque de ser fortalecidas fueron definidas las siguientes Prioridades Directivas:

- 1- Desarrollo y Gestión de la red de los servicios
- 2- Transparencia Institucional
- 3- Gestión integral de la información
- 4- Gestión y control de la planificación Institucional
- 5- Promoción y cultura de innovación
- 6- Disminución de la mortalidad materna e infantil
- 7- Gestionar y fortalecer el talento humano
- 8- Automatización de la tecnología
- 9- Cultura de servicios y gestión de usuarios
- 10- Fortalecimiento de la veeduría y participación social
- 11- Calidad de la atención clínica

En el marco del direccionamiento estratégico del SNS, de acuerdo con las líneas estratégicas establecidas, con las cuales se vinculan los resultados definidos para el periodo, a través del Plan Operativo Anual, presentamos los logros obtenidos en cada una de ellas:

Línea estratégica 1: Gestión Institucional

Mediante un análisis periódico de nuestras actividades e intervenciones en las esferas del fortalecimiento institucional, la gestión de los recursos humanos, la articulación de las redes integradas de salud, la concertación, coordinación y abogacía con los diferentes actores sociales relacionados a la salud, en aras de satisfacer las necesidades de los usuarios, con énfasis en la prevención y promoción de los grupos prioritarios y de esta manera contribuir significativamente en la mejora de todos los indicadores de salud, directa e indirectamente relacionados con la prestación.

- El índice de transparencia constituye uno de los indicadores fundamentales del funcionamiento institucional, en ese sentido se han fortalecido ambos aspectos de transparencia, tanto la pasiva como la activa. En lo referente a la transparencia activa, que consiste en la actualización permanente del Sub-portal de transparencia con la información de oficio. Durante el periodo comprendido entre los meses de octubre 2019 a octubre 2020 se mantuvo un índice de transparencia en promedio de 95.75 % según resultados de las mediciones realizadas mensualmente por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG.
- En cuanto a la transparencia pasiva, expresada en el número de solicitudes recibidas, tramitadas y respondidas dentro de los plazos de ley, se procesaron 12 solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Pública SAIP, que administra la DIGEIG.
- Con el objetivo de mantener la vigencia de la ética, integridad y transparencia institucional permanece activa la Comisión de Ética Pública de la institución, la cual ha ejecutado a cabalidad el 98 % de las actividades programadas en los 3 trimestres transcurridos del presente año.
- Implementación de gobierno electrónico, a través del desarrollo de una serie de herramientas tecnológicas que agilizan los procesos e incentivan el uso de los tics, entre los cuales resaltamos: implementación de la intranet en la cual funcionan los módulos: gestión documental para la recepción o sistema de producción de estadísticas que contiene los siguientes formularios: I. R8 II. 62 A III. 67 B
- Como parte del acompañamiento brindado a los centros de nuestra demarcación se ha gestionado el proceso para la renovación de la certificación de habilitación de los establecimientos de salud según su complejidad 9 solicitudes para los del nivel especializados y 14 para el primer nivel de atención y centro diagnósticos.
- Hemos asumido el compromiso institucional de establecer un Sistema de Gestión de la Calidad, en fiel cumplimiento al Decreto No. 211-10 que consagra el principio de la calidad en los servicios públicos prestados por el Estado; sustentado bajo el Modelo del Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés (CAF), con alcance a los hospitales. En colaboración con el Dpto. de Calidad en la Gestión del SNS hemos trabajado en el acompañamiento y seguimiento a los componentes del Marco Común de Evaluación (CAF), con los hospitales de Pro-hospital 2019, donde cada hospital remitió su plan de mejora. En este orden algunos de nuestros centros hoy exhiben reconocimientos, inclusive a nivel internacional, otorgados en este tenor como establecimiento que tiene una gestión ejemplar, cumplimiento los parámetros de calidad establecidos, entre los cuales citamos:
 - Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, Reconocimiento Oro, Premio Iberoamericano de la Calidad, FUNDIBEQ - 2019.
 - Hospital Dr. Ángel Contreras, Premio Nacional a la Calidad, medalla de oro 2019.

- Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, Premio Nacional a la Calidad, medalla de plata 2019.
- Como parte de las responsabilidades asumidas con los aspectos de la calidad institucional, 11 de nuestros Hospitales realizaron sus Cartas Compromisos, lo que implica un enfoque en el ciudadano, haciendo necesario conocer que espera él y orientar los procesos de trabajo de forma que contribuyen a satisfacer sus necesidades, esto conlleva a que se generen condiciones para evaluar tanto el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la carta como el nivel de satisfacción del ciudadano en relación a la forma en que está recibiendo el servicio.
- Mediante coordinación interinstitucional se han establecido los Indicadores de Salud, bajo el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP Salud, que está diseñado para monitorear el desarrollo de la gestión de las entidades del sector salud. En una primera etapa, el enfoque es a monitorear la gestión de los centros de salud con indicadores relacionados con la gestión administrativa, recursos humanos, aspectos sanitarios y la prestación de servicios, en términos de calidad, cumplimiento de normas, eficiencia administrativa y rendición de cuentas.
- En el 2020, el SNS seleccionó a dieciocho (18) hospitales de la Regional Metropolitana, para participar en la estrategia de integración de los hospitales al programa de medición de indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP.
- La División del Primer Nivel de Atención en el marco de la Estrategia de Atención Primaria, durante el año 2020, enfrentó grandes retos y desafíos debido a la pandemia por covid-19. No obstante, se realizaron acciones que dieron lugar al cumplimiento de indicadores, así como también, el desarrollo y ejecución de otras acciones que benefician tanto a la población, gobierno, indicadores de gestión, objetivos de desarrollo sostenibles, etc. A continuación, detallamos las informaciones correspondientes, con los aportes de cada una de las Supervisiones de Áreas:
- En materia de sectorización y zonificación, contamos con 134 zonas de salud y 1376 conformados, logrando un 100% de sectorización en esta demarcación geográfica. En cuanto al resto de las etapas de ruta crítica, se destaca la conformación de 11 UNAPS nuevas durante el año 2020, para un total de 235 Unidades de Atención Primaria conformadas en la actualidad. Y familias adscritas en este año fue 8,827, para un total de registros en el SIRPAFF de 78,827 familias, segunda etapa de la Ruta Crítica, logrando así un 79% del total de ruta crítica.

- Hemos conformado 183 comités de salud en las distintas comunidades en aras de cumplir con la 4ta función esencial de la salud pública, que habla de la participación comunitaria activamente, a través de la estrategia municipios saludables.
- En términos financieros se han gestionado de manera racionalizada los recursos obteniendo en una disminución de los gastos fijos en término cuantitativo, en relación año anteriores de un 15%.
- Siendo un año marcado por acontecimientos sin precedentes en especial para el sector salud, generados por el virus del COVID-19, los esfuerzos desde la gestión institucional se enfocaron en la preparación y respuesta oportuna a la prestación de los servicios de salud de manera integrada entre el Primer Nivel de atención con el Nivel Especializado y en atención de emergencia para proveer y gestionar un continuo de acciones coordinadas que sigan al paciente desde la detección hasta el seguimiento y apoyo post-tratamiento. En este sentido hemos realizado la selección, acompañamiento y logística de 11 hospitales para el manejo de pacientes positivos para COVID-19, implementando el triage respiratorio en los 34 hospitales, para la caracterización de los pacientes sintomáticos respiratorios para derivar de manera oportuna a los usuarios sospechoso y confirmados del virus.

En este tenor fueron

- El logro alcanzado en las ejecuciones de las actividades correspondientes al Plan Operativo Anual, el SRSM de manera individual obtuvo un nivel de cumplimiento de 99%. En cuanto a las dependencias que lo componen el cumplimiento de las actividades relacionadas a los productos terminales e intermedios es de un 92%, lo que denota una planificación orientada al logro de resultados, así como un plan de monitoreo y evaluación desplegado en todas las áreas con evaluaciones enfocadas en las mejoras de los procesos que promueva una gestión fortalecida.

Resultado Esperado	Productos	Indicador	Meta	Cumplimiento SRSM
Incrementada la sostenibilidad financiera de la Red, mediante la implementación de un Modelo de Gestión Económico y Financiero que permita reducir las brechas entre los recursos y las necesidades	1.3.1.1 Fortalecimiento de la Gestión Financiera de la Red SNS	Número de SRS que reportan estados financieros	100%	100%

Resultado Esperado	Productos	Indicador	Meta	Cumplimiento SRSM
Fortalecida la capacidad de Gestión de la Red en relación a los objetivos estratégicos del SN	1.4.1.7 Estandarización de los Sub-portales de Transparencia de la Red SNS	Promedio de Evaluación del portal de transparencia de los SRS y CEAS	95%	100%
Sistemas de información digitales estandarizados, que permita el flujo de información entre niveles y facilite la toma de decisiones desarrollados e implementados	1.6.4.1 Fortalecimiento del sistema de información de la Red	Porcentaje de cobertura de reporte informes estadísticos	100%	100%
Sistemas de información digitales estandarizados, que permita el flujo de información entre niveles y facilite la toma de decisiones desarrollados e implementados	1.6.4.1 Fortalecimiento del sistema de información de la Red	Nivel de oportunidad reporte del Modelo Web de Producción de Servicios de Salud	100%	99%

Resultado Esperado	Productos	Indicador	Meta	Cumplimiento SRSM
Red de Atención Primaria articulada, coordinada y fortalecida, Atención Materno Infantil de calidad y estructurada, Atención a la urgencia y emergencia cumpliendo criterios de calidad y coordinación, Fortalecido el modelo de referencia y contrarreferencia, Acceso universal a medicamentos en la Red de Primer Nivel de atención, Disponibilidad oportuna de sangre en condiciones de calidad, Gobernanza fortalecida	3.1.1.3 Preparación y Respuesta a Emergencias de Salud Pública y Desastres	Porcentaje de hospitales con PHED aprobados	70%	91%
Red de Atención Primaria articulada, coordinada y fortalecida, Atención Materno Infantil de calidad y estructurada, Atención a la urgencia y emergencia cumpliendo criterios de calidad y coordinación, Fortalecido el modelo de referencia y contrarreferencia, Acceso universal a medicamentos en la Red de Primer Nivel de atención, Disponibilidad oportuna de sangre en condiciones de calidad, Gobernanza fortalecida	3.1.1.6 Fortalecimiento de la Gestión de Suministro y abastecimiento de medicamentos	Promedio de disponibilidad de medicamentos trazadores PN y NE	100%	95%

Resultado Esperado	Productos	Indicador	Meta	Cumplimiento SRSM
Red de Atención Primaria articulada, coordinada y fortalecida, Atención Materno Infantil de calidad y estructurada, Atención a la urgencia y emergencia cumpliendo criterios de calidad y coordinación, Fortalecido el modelo de referencia y contrarreferencia, Acceso universal a medicamentos en la Red de Primer Nivel de atención, Disponibilidad oportuna de sangre en condiciones de calidad, Gobernanza fortalecida	3.1.1.10 Estructuración Comités Salud	Porcentaje de CEAS que tienen conformados sus CH de acuerdo al Reglamento 434-07	85%	96%
Red de Atención Primaria articulada, coordinada y fortalecida, Atención Materno Infantil de calidad y estructurada, Atención a la urgencia y emergencia cumpliendo criterios de calidad y coordinación, Fortalecido el modelo de referencia y contrarreferencia, Acceso universal a medicamentos en la Red de Primer Nivel de atención, Disponibilidad oportuna de sangre en condiciones de calidad, Gobernanza fortalecida	3.1.1.11 Estructuración Comités Infecciones Asociadas a la Atención en Salud	Porcentaje de CEAS con comités IAAS conformados y en funcionamiento (hospitales priorizados)	100%	100%

Resultado Esperado	Productos	Indicador	Meta	Cumplimiento SRSM
Garantizado el continuo de la atención para aumentar las expectativas de vida en personas que viven con VIH-SIDA mediante la correcta aplicación de las normas, guías y protocolos nacionales	4.1.2.1 Fortalecidos los Servicios de Atención Integral (SAIs) para el VIH-SIDA en todos sus componentes	Porcentaje de pacientes que abandonaron el tratamiento ARV de los SAIs Priorizados	15%	100%
Mejorada la cobertura y calidad en materia de salud sexual-reproductiva en todos los niveles de atención con énfasis en la atención materno-perinatal, infantil y adolescente	4.1.3.7 Incremento cobertura registro oportuno de nacimientos	Promedio registro oportuno de nacimientos en los hospitales priorizados	86%	85%
Mejorada la prestación de servicios a la población con TB mediante un abordaje integral y basado en la estrategia mundial "Fin de la Tuberculosis", intensificando las intervenciones focalizadas en poblaciones clave y grupos de riesgo	4.1.4.1 Fortalecimiento de atención ante la Tuberculosis enfocado al cumplimiento de las Metas para la Detección, Diagnóstico y Tratamiento (DDT)	Porcentaje de casos de TB detectados, diagnosticados y con tratamiento	95%	100%

Línea Estratégica 2: Gestión Humana

La gestión Recursos Humanos de la Red pública de servicios de salud ha sufrido un proceso de reorganización estructural, para la adecuación a las nuevas directrices y estrategias emitidas desde Servicio Nacional de Salud.

Destacándose en esta línea estratégica las siguientes intervenciones:

- Incorporación a la red de prestación de servicios de salud de 5,016 colaboradores de nuevo ingreso, distribuidos entre personal médico y administrativos.
- 86% de ejecución de la unificación de nómina de los colaboradores.

- Actualización del proceso de Evaluación de Desempeño, en el componente I de logros de metas, el cual finalizó en diciembre 2019, y el componente de régimen Ético y Disciplinario en el 2020.
- Gestión de pasantías médicas de ley, para un total de 549.
- En la gestión de subsidios por licencias pre- post natal, para un total de 100 casos.
- Licencias especiales, para un total 114 gestionadas.
- **7,077** colaboradores capacitados en diferentes áreas técnicas, de acuerdo con las detecciones de necesidades levantadas para el plan de capacitación.
- Capacitación al personal de salud de los 34 hospitales en el manejo y ruta crítica de los desechos infecciosos, así como el manejo y seguridad del protocolo de desinfección de los establecimientos de salud.
- 26 Capacitaciones en temas relacionados a urgencias, emergencias, donde más de 350 profesionales capacitados, en Primeros auxilios, Soporte Vital Básico y Avanzado, uso desfibrilador manual DA, RAC Triage, Bioseguridad, Gestión de Riesgo, Modelo Integrado de Salud.

Línea estratégica 3: Gestión Asistencial de la Red

- La labor con las redes integradas de salud se centró en el fortalecimiento del primer nivel de atención y la integración de programas prioritarios de salud, como los que abordan la disminución de la morbimortalidad de las enfermedades crónicas No transmisibles (hipertensión y diabetes), con un enfoque en la prevención y promoción de la salud, logrando incorporar en el año 2020 a los Círculos Comunitarios de salud **51,265** para un total general de incorporaciones de 141, 641 personas. Esto, por supuesto, beneficia a la población, puesto que se le brinda atenciones médicas integral e integrada a través de visitas domiciliarias, y consultas

programadas en el consultorio, proveyéndoles sus medicamentos de manera oportuna mensualmente, lo que contribuye al equilibrio socioeconómico y mental de aquellos pacientes.

- Implementación iniciativa Hearts, la cual está liderada por la OPS, viene a fortalecer el manejo de las enfermedades Crónicas No Transmisibles a través de la medicina basada en evidencia. Actualmente 9 Unidades de Atención Primaria de Santo Domingo Este Centro, mantienen el seguimiento oportuno y personalizado a 4,700 usuarios identificados con enfermedades crónicas No transmisibles. Esto contribuye a la disminución de la morbimortalidad a causa de patológicas cardiovasculares, ya que estas ocupan el primer lugar de defunciones a nivel mundial.
- La captación y seguimiento continuo de los adultos mayores, a través de la estrategia de SeNaSa Cuida de Ti, la cual consiste en garantizarle a los envejecientes, atención oportuna, con calidad y calidez, garantizándoles y proveyéndoles sus medicamentos, sillas de ruedas, pampers, suplementos alimenticios y otros insumos requeridos de alto costo. Actualmente, este SRS ha logrado incorporar 16,992 en lo que va transcurrido del año 2020, para un total de 101,998 adultos mayores, beneficiados de atención integral.
- Conformación de 191 Círculos de lactancia materna, el cual impacta tanto a la ciudadanía como también al sector gobierno, y contribuye con el tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS, Salud y Bienestar de la Población, ya que estos círculos lograron reunir a más de 12 mil mujeres Dominicanas de nuestra demarcación geográfica, para que intercambien experiencias y ayuden a otras a beneficiar a sus bebés a través de la leche materna por un periodo exclusivo, contribuyendo directamente con la disminución de la morbimortalidad neonatal.
- Conformación de círculo de adolescentes piloto, en una de las zonas donde más vulnerable, donde las estadísticas un reporta embarazos en adolescentes (Santo Domingo Este). En este, incorporamos 25 adolescentes de la comunidad o barrio 25 de febrero y maquiteria, dándosele un seguimiento cercano a través de un grupo de whatsapp, reuniones por zoom en el marco de la pandemia, y ocupándonos de su atención integral, en aras de contribuir con la atención integral de los y las adolescentes.
- En cuanto a las acciones ejecutadas en aras de mitigar la propagación del covid-19, desde el Primer Nivel de Atención, en el periodo comprendido abril-noviembre, se realizaron 185 operativos y jornadas de realización de PCR y pruebas rápidas, acompañado de entrega de mascarillas a la población, realizándose un total de 23,650 pruebas de Covid. Así como también seguimiento domiciliario a pacientes contagiados con Covid, 27,373 visitas domiciliarias realizadas.

- En el año 2019 la tasa de parto por cesárea fue de un 52.33% y la de partos vaginales de 47.67%, haciendo una comparación de un periodo a otro hemos logrado una disminución de un 48.89% de la tasa de partos por cesárea y un 51.11% partos vaginales. Lo que representando una reducción de 3.1% en la tasa de parto por cesáreas primaria.
- Un total 528 unidades fueron gestionadas para suplir eventos obstétricos que agregaban morbilidad a nuestras gestantes impactando este recurso de manera directa con la reducción de la muerte materna por eventos hemorrágicos obstétricos.
- En el año 2020 la Coordinación Materno Infantil gestionó 1,566 traslados de los cuales 741 corresponden a pacientes no COVID y 825 Traslados pacientes confirmadas, sospechosa con SARS-COV2.
- La División de Abastecimiento y Medicamentos ha desarrollado con éxito las acciones conferidas en los objetivos de desarrollo sostenible referente a Salud y Bienestar en el suministro oportuno de medicamentos e insumos de calidad a la población residente en la demarcación del Gran Santo Domingo (Distrito Nacional) y la provincia de Monte Plata. Basado en la cantidad de formularios SUGEMI I de los establecimientos de salud que pertenecen a nuestra demarcación geográfica logramos distribuir el 98% de los medicamentos estipulados para este periodo, a los 228 establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención, 26 Servicios de Salud Integral (SAI), 250 Servicios de Planificación Familiar, 21 Servicio de Transmisión Vertical y Centro Diagnósticos.
- En lo concerniente a dispendio de los insumos requerido para hacer frente a la pandemia fueron equipados los 34 Hospitales con equipos de protección personal (EPP), con los suministros que se detallan:

PRODUCTOS	DESPACHOS	UNIDAD
Bombas de Fumigacion	522.00	UNIDAD
Gorro de cirugía	292,560.00	UNIDAD
Botas blancas en par	5,204.00	UNIDAD
Cubre zapatos	121,980.00	UNIDAD
Guantes de nitrilo	367,954.00	UNIDAD
Guantes de gomas par	5,212.00	UNIDAD
Guantes de examen	1,912,960.00	UNIDAD
Hipoclorito	6,204.00	UNIDAD
Atomizadores	3,853.00	UNIDAD
Anti-Fog para lentes	1,442.00	UNIDAD
Cubre caras	6,176.00	UNIDAD
Lentes de proteccion	11,969.00	UNIDAD
Termómetro infrarrojo digital	65.00	UNIDAD
Cobertor de mesa absorbente	1,242.00	UNIDAD
Delantar plástico con amarre	3,400.00	UNIDAD
Bolsas para cadaveres	11,318.00	UNIDAD
Gel alcoholado galon	2,565.00	UNIDAD
Gel alcoholado frascos 500ml	25 11,651.00	UNIDAD
Trajes Overal	71,083.00	UNIDAD
Kit de protección	2,829.00	UNIDAD
Mascarillas desechables	736,662.00	UNIDAD
Mascarilla N95	128,883.00	UNIDAD

- En este mismo tenor fueron suministradas 20,000 unidades de pruebas rápidas a los servicios diagnósticos de nuestra red de servicios, así como Hemos transferido 6000 Galones de alcohol Etílico al 70% para combatir el COVID-19.
- El servicio de salud en emergencia a los usuarios va más allá de las propias necesidades clínicas del paciente, se traduce en múltiples áreas como son la excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud, siendo todos importantes de abordar al momento que se miden y evalúan. Con respecto a la cooperación técnica ante la pandemia por el virus del COVID-19 desde marzo del presente año, en virtud de proporcionar a la ciudadanía una asistencia de salud adecuada y con calidad desde la recepción prehospitalaria como el abordaje hospitalario y la gestión segura de referencia y contrarreferencia, apegándonos a protocolos estandarizados por las autoridades de salud componentes, quienes trazan lineamiento para el fiel cumplimiento de los procesos asistenciales. Desde el período 1ero de noviembre 2019 al 31 de octubre 2020, podemos mostrar 209,134 asistencias de pacientes en los servicios de urgencias y emergencias.
- Un total de 16, 415 traslados regulados y coordinados por la División de Urgencias y emergencias de este SRSM, 8,514 traslados Interhospitalarios no coordinados, entre los que imperan los de otras regiones, centros privados y UNAP, para un total de 24,929 traslados realizados.

- En referencia a la de gestión de riesgo de la división Urgencia y emergencias fueron conformados 30 Comité hospitalario de emergencias y desastres (CHED). 27 planes hospitalario de emergencias y desastres (PHED) elaborados y puesto en ejecución, así como fue aplicado 6 índice de Seguridad Hospitalaria (ISH) en hospitales.
- Programación, consolidación y validación de medicamentos, insumos y reactivos de laboratorios para los 34 Centros Especializados de Atención en Salud (CEAS),
- La Coordinación de laboratorio logro realizar los controles de calidad y seguimiento en los 39 laboratorios de BK, a pesar del estado de emergencia de la pandemia, SARS-COV-2 (COVID19).
- Se ha gestionado la asistencia de hemoderivados mediante las solicitudes tanto de emergencias logrando la recolección de 528 hemoderivados de manera principal a los servicios maternos de toda nuestra demarcación geográfica.
- Realización en el periodo enero – octubre 2020, de un total de pruebas molecular de sensibilidad de Gene Xpert 4,212 pruebas en los establecimientos de salud donde poseemos dichos los equipos.
- Instalación de 3 nuevos equipos de GeneXpert puestos en funcionamiento en los Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora y Hospital Materno Santo Socorro, logrando contar actualmente en nuestra red de servicios de 7 equipos para dar respuesta oportuna en calidad de resultaos a nuestros usuarios.
- En ese mismo orden se han realizado 17,650 pruebas rápidas para el diagnóstico de SARS-COV-2 (COVID19), mediante el GENEXPERT (Biología Molecular), hemos logrado realizar en los Hospital Infantil Santo Socorro y Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora un total de 754 pruebas d PCR para SARS-COV-2 (COVID19).
- Abastecimiento y vigilancia de la calidad de todos los reactivos y equipos a todos los centros diagnósticos y primer nivel de atención, además a los laboratorios ubicados en el primer nivel.
- Coordinación y realización de 18 jornadas de donación voluntaria de sangre, en colaboración con la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil, FACCI, obteniendo la recolección de 164 unidades de sangre.
- Jornada de vacunación contra la influenza con énfasis en los colaboradores y sus familiares, así mismo al personal del SNS, impactando a más de 400 personas.
- Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios digital en 11 de nuestros hospitales priorizados, obteniendo 87% de índice de satisfacción lo cual representa un aumento de 1% con referencia al año 2019. promedio de Satisfacción de 86%.

- Implementación de la reducción de listas de espera quirúrgicas de diez establecimientos de salud de nuestra Región.
- Remodelación de 33 consultorios odontológico.

Línea estratégica 4: Gestión de la provisión de servicios de los programas de salud colectiva

Acogidos a la Resolución 0012-16 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social que establece que los Programas de Salud Colectiva sean integrados a los Servicios Regionales de Salud para provisión de servicios y atención en salud; Atraves del Sistema Único de Gestión de medicamentos e Insumos SUGEMI

- Se realiza al 100% los despachos de medicamentos de los Programas de Salud Colectiva y Servicios de Atención Integral (SAI) logrando proyectar medicamentos hasta 6 meses a las personas que viven con el virus de VIH de acuerdo con la resolución del 24 de marzo 2020
- 28,576 atenciones a pacientes en los servicios de atención integral.
- 25,625 pacientes en tratamiento antirretroviral activos en ARV
- 17,113 pacientes activos en ARV con carga viral suprimida
- Implementación del diagnóstico de tuberculosis, a través GENEXPERT (Biología Molecular), en todos los servicios de tuberculosis correspondientes a nuestra demarcación, obteniendo una optimización en el tiempo de entrega de los resultados de dos horas. Realizando hasta la fecha un total de pruebas molecular de sensibilidad de GeneXpert 4,212 en los establecimientos de salud donde poseemos dichos los equipos.
- Instalación y puesta en funcionamiento de dos equipos nuevos para realización CD4 y CV, ubicados en el Centro Sanitario Santo Domingo, con la finalidad de obtener un diagnóstico temprano en infantes hijos de madres VIH positiva.

- Capacitación al personal (bioanalista, enfermeras, médicos, promotores y psicólogos) de once establecimientos de salud de primer nivel de Atención en pruebas rápidas de VIH, acorde a lo establecido en la estrategia 90-90-90, para prevenir el Virus de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH).
- El cien por ciento del personal de los servicios de TB, así como el de los SAI, fue capacitado en el nuevo modelo integrado de confección TB/VIH, con el objetivo de garantizar que el paciente coinfectado con ambas condiciones sea diagnosticado de manera oportuna y asegurar el inicio temprano de los tratamientos anti-tuberculosis y antirretrovirales de conformidad con las normas, guías y protocolos establecidos.
- Entrenamiento en Toma de muestra para COVID 19 "curso- taller toma, manejo, conservación y envío de muestras respiratoria Covid-19" al personal sanitario correspondiente a los Hospitales, realizado en 4 tandas, tomando en cuenta las guías, normas y protocolos de distanciamiento social correspondiente para el entrenamiento, dadas por la Organización Mundial de la Salud, para un total de 122 participantes entre ellos médicos, enfermeras y bioanalistas.
- Implementación del programa 41 de Tuberculosis basado en gestión por resultados, reclutando a 92 nuevos promotores de salud para dar soporte a la estrategia DOT llevando los medicamentos anti-tuberculosis a las casas de los usuarios que lo ameriten, así mismo el reclutamiento de 15 psicólogos para dar apoyo a los usuarios que presenten baja adherencia. Con este programa logramos instaurar el formulario SATTB, a fin de identificar a los usuarios con dificultad de acceso a los servicios de salud y con riesgo de abandono al tratamiento.
- Actualmente estamos brindando el soporte de logística y acompañamiento al proyecto Jornada EVA-SENASA programa de tamizaje y tratamiento del cáncer de cervicouterino con el apoyo del Prestador de Servicios de Salud (PSS) Madison Medical. El cual se busca reducir la incidencia del Cáncer Cervicouterino mediante la detección temprana y la reducción de los costos sanitarios que provoca esta patología, con una meta de 20 usuarias por día según lo pautado, buscando fortalecer a 2,950 usuarias del régimen subsidiado en los centros de primer nivel de atención, priorizados que comprende en Servicio Metropolitano.
- Implementación del programa de género en salud, a los fines de dar el seguimiento en los siguientes Hospital Dr. Jacinto Mañón, Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, Hospital General Dr. Marcelino Vélez Santana, Hospital de la Mujer Dominicana Dra. Evangelina Rodríguez Perozo, Hospital Municipal Engombe, desde su apertura en el mes de marzo 2020, se ha logrado brindar atención a 44 usuarias.
- Implementación de las Guías, Normas y Protocolos de Dengue, Zika, Chikungunya y Malaria, el departamento de Epidemiología del SRSM, cuenta con 14 unidades para manejo de Dengue, en el año 2020 reforzó las

capacidades cognoscitivas, realizando 30 entrenamiento de Dengue, 20 de Malaria en manejos clínicos básicos.

- En la Unidad técnica regional evaluamos y damos seguimiento a más del 50% de los pacientes Multi-drogoresistentes (MDR) del país. Actualmente la Unidad Técnica Regional Metropolitana da soporte a las regiones de Valdesia, El Valle y Enriquillo en el seguimiento a los usuarios.

1. Perspectiva Estratégica

I. Metas Presidenciales

Índice de uso de TIC e Implementación Gobierno Electrónico

Gobierno, Digital, Abierto y Transparente busca promover y fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en las políticas públicas, como medio para reformar los procesos gubernamentales y los servicios públicos, haciéndolos más transparentes, ágiles, de fácil uso, eficientes, seguros e interoperables, de cara al ciudadano.

- En este tenor fueron puesta en funcionamiento las cuentas de correos institucionales, con el objetivo de facilitar la comunicación e intercambio de insumos de trabajo entre los usuarios de la Institución o con personas externas.
- Diseño e implementación el sistema de Recursos Humanos para gestión documental y procesos internos. Así como el módulo de nómina con alcance para las 8 Supervisiones de Área que comprende esta demarcación.
- Con el objetivo de cumplir con las exigencias de la Certificación NORTIC A1:2019 se desarrolló el sistema de control de visitas para los servicios a los usuarios externos el cual está en fase de implementación.
- Diseño e implementación del sistema de gestión documental para su recepción a través de firma digital eliminando el uso de papelería para confirmación de entrega.
- Puesta en funcionamiento de servicios en línea a través del departamento de Recursos Humanos, con la solicitud de toma de posesión digital, agilizando el proceso de esta.

2. Perspectiva Operativa

I. Índice de Transparencia

El índice de transparencia constituye uno de los indicadores fundamentales del funcionamiento institucional, en ese sentido se han fortalecido ambos aspectos de transparencia, tanto la pasiva como la activa.

En lo referente a la transparencia activa, que consiste en la actualización permanente del Sub-portal de transparencia con la información de oficio. Durante el periodo comprendido entre los meses de Octubre 2019 a Octubre 2020 se mantuvo un índice de transparencia en promedio de **95.75 %** según resultados de las mediciones realizadas mensualmente por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG.

En cuanto a la transparencia pasiva, expresada en el número de solicitudes recibidas, tramitadas y respondidas dentro de los plazos de ley, se procesaron **12 solicitudes** de información a través del Sistema de Acceso a la Información Pública SAIP, que administra la DIGEIG.

Con el propósito de fortalecer el Sistema de Transparencia institucional se realizó 1 taller virtual sobre Ética, Acceso a la Información y Transparencia, con la participación de Servidores tanto de la sede de la institución.

Se realizaron 2 mesas de trabajo virtuales con la participación de Responsables de Acceso a la Información de 15 Centros Especializados de Atención en Salud pertenecientes a la Red del SRSM.

Con el objetivo de mantener la vigencia de la ética, integridad y transparencia institucional permanece activa la Comisión de Ética Pública de la institución, la cual ha ejecutado a cabalidad el 98 % de las actividades programadas en los 3 trimestres transcurridos del presente año.

Índice de transparencia Octubre 2019 a Septiembre 2020

Mes/ año	Calificación
Octubre 2019	100
Noviembre 2019	99
Diciembre 2019	91
Enero 2020	98
Febrero 2020	100
Marzo 2020	94
Abril 2020	96
Mayo 2020	96
Junio 2020	90
Julio 2020	91
Agosto 2020	100
Septiembre 2020	94 (preliminar)
Octubre 2020	Aun no evaluado
Promedio total	95.75

Fuente: SAIP

II. Normas de control interno

Como parte de fortalecer nuestros procesos institucionales se realizó el autodiagnóstico para la evaluación de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, NOBACI, bajo la Ley 10-07, con el acompañamiento del Servicio Nacional Salud y fue elaborado el plan de acción para fortalecimiento del control interno.

III. Auditoria y Declaraciones Juradas

En cumplimiento a lo que establece la ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, se encuentran puestas a la disposición de la ciudadanía, en el Sub-Portal de Transparencia, en el plazo establecido, la declaración jurada de bienes de la máxima autoridad ejecutiva de la institución, Dr. Edisson Félix Félix, Director Regional de Salud Metropolitano.

3. Perspectiva de los Usuarios

I. Sistema de atención ciudadana 3-1-1

El Sistema de registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311 es una estrategia de Gobierno Electrónico en República Dominicana, con el objetivo de mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, el mismo tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes cuyo propósito es mejorar la calidad en la provisión de los servicios, el nivel de participación es informativo y está basado en la comunicación en ambas direcciones. En nuestro Servicio Regional el sistema es de gran utilidad y estímulo ya que incentiva una cultura de transparencia del gobierno dominicano, a través de esta plataforma de comunicación el ciudadano puede pedir cuenta directa o demandar respuesta oficial frente a incumplimientos, deterioro de servicios o malas prácticas de servidores públicos, por esta vía, que puede considerarse como una herramienta para mejorar la calidad en la gestión, el ciudadano puede no solo exigir calidad en los servicios sino contribuir poniendo en conocimiento de las autoridades correspondientes cualquier irregularidad en la prestación de los servicios, impulsando de este modo una cultura de calidad en las instituciones.

A través de este medio se recibieron, tramitaron y contestaron **22 Quejas, denuncias y reclamaciones de servicio.**

Mes/ año	Cantidad de quejas, denuncias y reclamaciones recibidas y respondidas
Octubre 2019	4
Noviembre 2019	3
Diciembre 2019	2
Enero 2020	2
Febrero 2020	3
Marzo 2020	4
Abril 2020	0
Mayo 2020	0
Junio 2020	1
Julio 2020	1
Agosto 2020	2
Septiembre 2020	0
Octubre 2020	0
Total	22

Fuente: 311.gob.do

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía al OAI

Mes/ año	Cantidad de solicitudes de información recibidas, tramitadas y respondidas.	Remitidas a otras instituciones por no ser de nuestra competencia
Octubre 2019	2	
Noviembre 2019	1	
Diciembre 2019	0	
Enero 2020	0	
Febrero 2020	2	
Marzo 2020	3	
Abril 2020	0	
Mayo 2020	0	
Junio 2020	1	1
Julio 2020	2	
Agosto 2020	0	
Septiembre 2020	0	
Octubre 2020	1	1
Total	12	2

IV. GESTIÓN INTERNA

a) Desempeño Financiero

INGRESOS NOV 2019 - OCT 2020			
	2019	2020	TOTAL
Fondos Reponibles	4,830,102.58	14,053,112.40	18,883,214.98
Ventas de Servicios	40,900,439.07	189,849,502.13	230,749,941.20
Aporte, Donaciones y Otros	3,132,979.78	4,667,788.52	7,800,768.30
TOTAL GENERAL	48,863,521.43	208,570,403.05	257,433,924.48

b) Contrataciones y adquisiciones

El SRSM para el periodo Octubre 2019 a Octubre 2020 fueron adquiridas compras por un monto ascendente a RD\$86,635,299.820 mediante las modalidades de comparación de precios, compras directas y compras menores. Con sus contratos debidamente registrados en la Contraloría General de la Republica en las Modalidades que exige la Ley.

Procesos Realizados por Modalidad

Compras por debajo del umbral:	88 Procesos Ejecutados
Compras Menores:	51 Procesos Ejecutados
Comparación de Precios:	20 Procesos Ejecutados

V. ANEXOS



Director SRSM estuvo presente en la inauguración del moderno laboratorio PCR-COVID-19 de la Clínica Cruz Jiminián

El director del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), doctor Edisson Félix Félix, expresó en el taller de Socialización de Procedimientos y Suministro de Medicamentos de los centros de salud, que el Sistema Único de Gestión de Medicamentos e Insumos (SUGEMI), garantiza a la población nacional la disponibilidad y uso racional de medicina de calidad.





El director del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), doctor Edison Félix Félix, en representación del director del Servicio Nacional de Salud (SNS), doctor Mario Lama, reaperturó diferentes especialidades médicas en el Hospital Municipal de Engombe con la finalidad de que la población de Santo Domingo Oeste encuentre los servicios de salud que demanda de manera oportuna.



El director del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), doctor Edison Félix Félix, acompañó al director del Servicio Nacional de Salud (SNS), doctor Mario Lama, en la puesta en funcionamiento de una moderna y totalmente equipada área para pacientes pediátricos afectados con Covid-19, del Hospital Infantil Robert Reid Cabral.

El director del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), doctor Edisson Féliz y la presidenta de la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI), Alexandra Matos, iniciaron la Jornada de Donación de Sangre que se desarrolla en las instalaciones de la Regional, con el fin de fortalecer el acceso oportuno a sangre segura.



El director del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), Edisson Félix Félix, y el viceministro de Salud Provincial, Fernando Ureña, participaron en el operativo de pruebas rápidas y PCR para detectar posibles casos de COVID -19 en el sector Padre Seguro, el Fundo, Villa Mella, Santo Domingo Norte.





El director del Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), doctor Edison Rafael Félix Félix, realizó una visita de cortesía al doctor Félix Antonio Cruz Jiminián, director de la Clínica Cruz Jiminián, en donde le expresó su admiración, estima y respeto al médico del pueblo.

El director Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM), doctor Edison Félix Félix acompañó al director del Servicio Nacional de Salud (SNS), doctor Mario Lama, en el recorrido de supervisión por el Hospital Jacinto Mañón

