



HOSPITAL GENERAL
DE LA PLAZA DE LA SALUD



HOSPITAL GENERAL
DE LA PLAZA DE LA SALUD

Av. Ortega y Gasset, Ensanche La Fe,
Santo Domingo, República Dominicana .
Tel.: 809 565 7477 • 1 200 7266 desde el interior sin cargos
Fax: 809 683 5712 • www.hgps.org.do

Memorias
2011

www.hgps.org.do



Coordinación general

Greisy Concepción

Dashira Martínez

Desiree Núñez

Diseño, producción y edición

AF Comunicación Estratégica

Impresión

Serigraf

Santo Domingo, R.D.

Febrero 2012



www.hgps.org.do

Estamos
100%
comprometidos



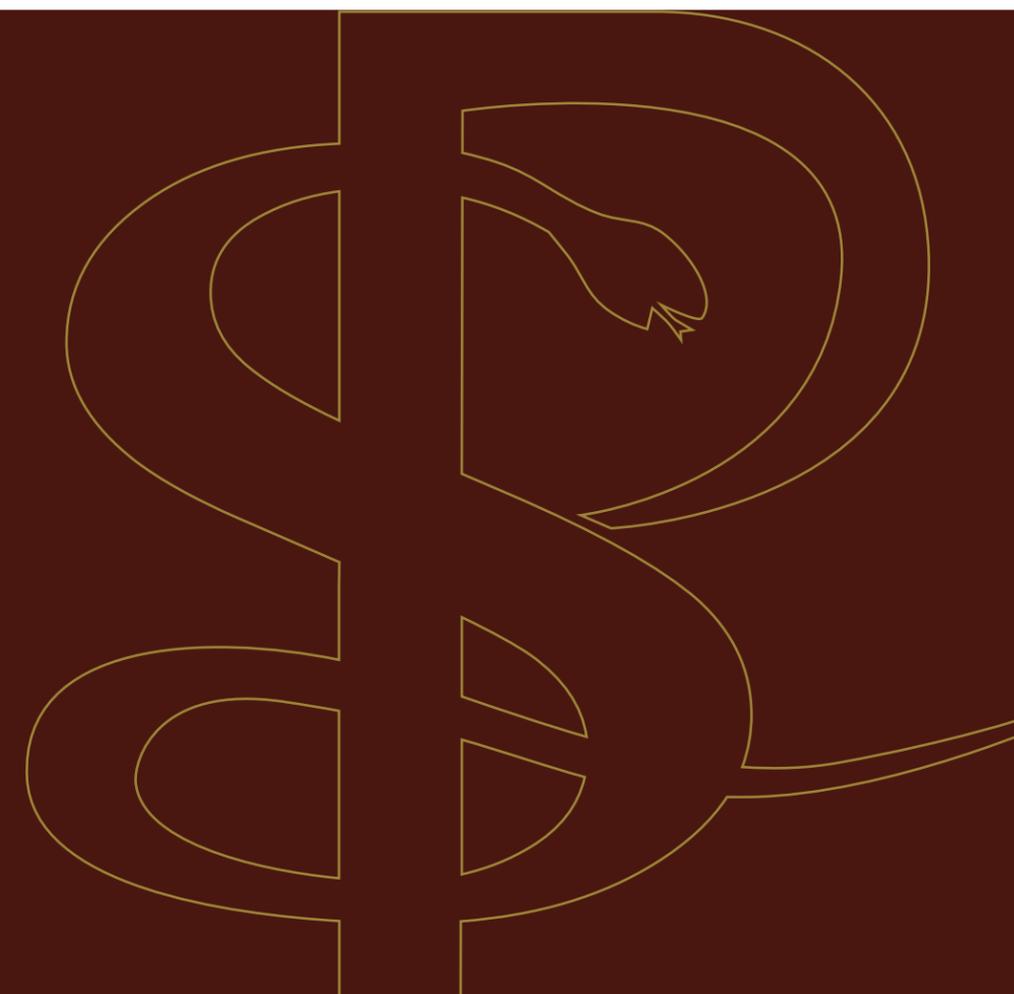
con la seguridad
del paciente,
un servicio de
calidad

y el proceso de
acreditación.



Índice

Introducción	6
Mensaje del presidente del patronato	7
Miembros del patronato	8
Principales ejecutivos del HGPS	9
Perfil de la institución	10
Logros de la institución en el 2011	
• Infraestructura física	12
• Tecnología de información	16
• Tecnología médica	22
• Alianzas nacionales e internacionales	28
• Donaciones internacionales	30
• Procesos de mejora y calidad	32
• Investigación y desarrollo científico	34
• Imagen institucional	38
Servicios que ofrece el HGPS al público en general	42
Recursos humanos	56
Responsabilidad social	63
Conclusión	69
English summary	70



Memorias de Gestión 2011

Al concluir el 2011 los logros alcanzados por el Hospital General de la Plaza de la Salud nos han permitido consolidar el compromiso de cumplir con nuestra visión: **Ser la primera Institución de Atención Integral de Salud con Alta Calidad Humana.** Continuamos dejando huellas en el camino por la excelencia en la calidad de la atención médica, orientamos nuestra actividad a la búsqueda constante de métodos y prácticas que nos permitan brindar un mejor servicio cada día, para alcanzar mejores índices en la satisfacción de nuestros usuarios y sus relacionados, así como de los diferentes grupos de interés vinculados al Hospital General de la Plaza de la Salud.

El esfuerzo en conjunto de todos los que conformamos esta gran familia, ha sido la base para sostener las diversas etapas de gestión, el desarrollo de las competencias individuales se ve reflejado en los cambios que como institución hemos logrado en beneficio de los pacientes, que son nuestra fuente de motivación para continuar aplicando las mejores prácticas, enfocados en la calidad y seguridad de la atención.

Más allá de la capacidad de desempeño de nuestro

capital humano, junto al constante crecimiento de la plataforma tecnológica y de los avances en la investigación, que nos ayudan a continuar mejorando en la prestación de servicios de salud, es para nosotros primordial, establecer una relación con los pacientes y sus familiares que proporcione respuesta a sus inquietudes, para mejorar la atención y la recuperación de la salud según el padecimiento. Esta relación se manifiesta a través de los grupos multidisciplinarios de apoyo y mediante la interacción directa entre médicos, personal de apoyo, pacientes y sus familiares que nos motiva a ser solidarios y sensibles ante la etapa crítica o terminal de una enfermedad, un fallecimiento entre otros.

Los resultados obtenidos con datos que más adelante mostraremos, reflejan un crecimiento promedio de un 30% y fortalecen nuestra motivación para continuar desarrollándonos conforme a los más altos estándares internacionales, para contribuir a mejorar el sistema de salud de nuestro país, con la meta de sobrepasar nuestras fronteras y convertirnos en proveedores reconocidos de servicios superiores de salud local e internacionalmente.



Carta del Presidente del Patronato

Estimados Amigos:

Una vez más estamos haciendo entrega a toda nuestra comunidad de las memorias y ejecutorias llevadas a cabo durante todo el año 2011.

Esta etapa, como podrán observar en el presente documento, fue un período extraordinario de avance para el Hospital General de la Plaza de la Salud. Nuevas unidades fueron puestas en marcha, así como la consolidación de programas existentes, los cuales han ido creciendo y convirtiéndose en referentes para nuestro país. Las cifras y estadísticas suministradas muestran el generoso crecimiento que ha experimentado el hospital, lo cual es digno de conocer y analizar.

Además, podemos resaltar que durante este activo período, el hospital llevó a cabo profundas reestructuraciones incluyendo la apertura de nuevas unidades como la Dirección de Operaciones, la Gerencia de Calidad, entre otras; esfuerzos realizados con el firme propósito de elevar nuestros estándares de calidad y colocarnos a la altura de centros de salud de clase mundial.

El HGPS inauguró en el año 2011 el Centro de Conferencias Dr. Bienvenido Delgado B. que cuenta con facilidades extraordinarias, las cuales están al servicio de la educación y capacitación de recursos humanos, de naturaleza y categoría única en nuestro sector salud.

En nombre del Patronato del hospital, quiero agradecer a toda la comunidad y colaboradores los cuales con su dedicación y trabajo continuo han forjado una nueva senda al servicio de todos los dominicanos. Les invito a conocer en estas memorias lo que definitivamente representa una revolución y avance hacia el establecimiento de una forma diferente y exitosa de gerencia y asistencia médica en la República Dominicana.

Reciban mis más sinceras felicitaciones y señal de gratitud,

Doctor Julio Amado Castaños Guzmán
Presidente

Miembros del Patronato



Julio Amado Castaños



Desirée Núñez



Jhony Jones



Manuel Eduardo Valdez



Federico Henriquez
Gratereaux



José del Carmen Ariza



Mary Pérez de
Marranzini



Ellis Pérez



Joaquín Mendoza



Arístides Victoria



Héctor Mateo



Mayra Pérez



FiorD'Aliza Martínez
de Valdez



Guillermo Serra



Mons. Francisco
José Arnaiz



Rosa Gómez de Mejía

Principales Ejecutivos del HGPS



Lic. Greisy Concepción
Directora Ejecutiva



Dr. Nepomuceno Mejía
Director Médico



Ing. Fran Jiménez
Director de Operaciones



Lic. Fresa Fernández
Directora Financiera



Lic. José Caraballo
Contralor



Perfil de la institución

VISIÓN

Ser la primera institución de atención integral a la salud, con alta calidad humana.

MISIÓN

Nuestra misión es brindar atención médica integral con los más altos niveles de excelencia, basada en la investigación y actualización científica constante, soportada por un equipo humano altamente calificado y motivado en el marco de los principios éticos, con una elevada orientación y sensibilidad hacia el usuario. Desarrollar una institución de servicios de salud con autonomía de gestión, dirigida a todo aquel usuario nacional e internacional que demande atención a cualquiera de los niveles del sistema.

Desarrollar una cultura empresarial con un alto enfoque hacia el mejoramiento continuo de los procesos, enfatizar acciones puntuales apoyadas por tecnologías avanzadas y accesibles, que generen informaciones objetivas y oportunas, para la toma de decisiones y optimización de los recursos.

Acceder a distintos segmentos de mercado a través de una oferta completa y diferenciada de servicios de salud con la capacidad de generar valor tanto para la empresa, sus usuarios y empleados, asegurar niveles óptimos de rentabilidad que nos induzcan a la autogestión y desarrollo.

Crear un ambiente laboral que facilite el desarrollo armónico de los intereses de la organización y sus diferentes grupos de colaboradores dentro de una infraestructura física que les garantice los más altos niveles de higiene y seguridad.

Desarrollar desde el punto de vista científico y financiero servicios médicos altamente especializados con carácter de auto sostenibilidad en áreas muy relevantes y diferenciales para el hospital.

VALORES

SENSIBILIDAD

Significa concebirme yo y a los demás desde una perspectiva humana. Reconocer siempre la fortaleza y fragilidad de su naturaleza, ser empáticos y permitir que las fortalezas de unos sean el complemento de las debilidades de otros, implica la búsqueda continua del bien común como la expresión más alta de solidaridad en la sociedad.

EFICIENCIA

Implica responder a toda situación bajo cualquier circunstancia. Es la garantía de acompañamiento continuo a nuestros usuarios, significa plantearnos metas cada vez más altas, lograrlas y superarlas. Es la capacidad de lograr una independencia de acción a fin de aportar bajo un esquema positivo de interdependencia, es descubrir nuestra misión individual y colectiva, actuar de forma responsable frente a nuestros compromisos, tener consciencia de mi rol y gestionar de manera correcta los recursos para obtener los resultados que de mí se esperan.

ÉTICA

Significa actuar siempre de forma predecible y ajustada a los más altos principios éticos morales universalmente aprobados, hacer un uso adecuado y prudente de los recursos y el entorno, ser siempre consistentes y coherentes en el trato con los demás.

INNOVACIÓN

En el HGPS se fomenta la innovación como fundamento de su filosofía institucional, la búsqueda de nuevas y mejores formas de pensamiento y actuación para abordar los retos actuales y futuros así como el uso de la creatividad como herramienta clave para alcanzar el éxito institucional se constituyen en una norma permanente.



Logros de la institución en el 2011

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

En vista del crecimiento y la demanda que como institución hemos logrado, en el 2011 continuamos con el remozamiento y mejora de nuestras instalaciones físicas, dotando al Hospital General de la Plaza de la Salud de confortables áreas, habilitadas para un mejor funcionamiento tanto a nivel médico como administrativo. El desarrollo de diversos proyectos de manera conjunta nos permitió lograr excelentes resultados para brindar un mayor confort a nuestros usuarios.

PROYECTOS CONCLUIDOS EN EL 2011

UNIDAD DE MEDICINA NUCLEAR (RD\$27,125,071.29)

Se realizaron trabajos, mediante los cuales se modificó el área de Imágenes en el primer nivel del edificio de Geriatría, para habilitar la nueva Gerencia de Medicina Nuclear. Cuenta ahora con un área de 117 mts². Para esto, se hizo una remodelación completa del área, lo cual incluyó demolición y reubicación de muros, cambio de pisos, instalación y puesta en marcha de equipos médicos nuevos como la Gamma cámara, se habilitaron la oficina de gerencia, la sala de espera, la recepción, el área de estudio, facilidades, el área de observación y área procedimental.

Esta unidad tiene como objetivo servir de soporte a las diferentes especialidades médicas, proporcionar ayuda al diagnóstico de ciertas patologías por medio de exámenes gamma gráficos que cumplen con los criterios de calidad técnica, proporcionar resultados precisos, confiables y satisfactorios, además de guardar las reglas de radio-protección. Entre los servicios que ofrece esta unidad se encuen-

tran las gammagrafías de tiroides, de paratiroides, ósea, renal, testicular, de vías biliares, de investigación de sangrado intestinal, rastreos corporales y terapias con yodo radioactivo, SPECT cardíaco, entre otros.

CENTRO DE CONFERENCIAS DR. BIENVENIDO DELGADO BILLINI

(RD\$39,704,708.62)

Obra iniciada en el 2010 y concluida en el 2011. Este moderno Centro de Conferencias se construyó en el Edificio de Atención Primaria y cuenta con un área de 583 mts², dispone de un auditorio con capacidad para 179 personas, escenario pódium con micrófono adaptado, pantalla de proyección, cabina de traducción simultánea, 50 audífonos para traducción, sistema de gestión de biblioteca virtual, aula/biblioteca con capacidad para 2 personas, salón polivalente/hall con capacidad para 65 a 80 personas, que puede utilizarse como espacio para recepciones.

REMODELACIÓN DE LAS ÁREAS DE ESPERA DE LA UNIDAD DE CARDIOLOGÍA

(RD\$97,915.19)

Se reorganizó el espacio para obtener un incremento de la capacidad de la sala de espera, se demolió el muro divisorio, se homogenizó la estructura de plafón, con cambio de planchas de plafones, pintura del área, movimiento de la central telefónica, solicitud de mobiliario.

SALÓN DE REUNIONES DEL VOLUNTARIADO (RD\$ 191,031.73)

Cierre del área con vidrio flotante, reestructuración de plafón, pintura, instalación de salida de aire acondicionado, luminarias de techo y mobiliario nuevo.

REMODELACIÓN DE LAS OFICINAS Y ÁREA DE ESPERA DE LA UNIDAD DE NEUROLOGÍA (RD\$ 652,774.31)

Se readecuó el área designada antiguamente para el proyecto SIGES para ubicar la



Unidad de Electroencefalografía. Se colocaron divisiones en muros de Plycem, se instalaron nuevas unidades de aire acondicionado, plafones, luminarias, puertas y accesorios de baño, mobiliario, y pintura.

REMODELACIÓN DEL ÁREA DE OBSERVACIÓN DE GASTROENTEROLOGÍA

Se habilitó un espacio para almacén de medicamentos, lencería y vestidores de enfermeras. Se construyó una pared divisoria en Plycem, con puerta corrediza en roble, se instalaron tramos, se pintó el área, se redistribuyeron los espacios para las camillas, se cambiaron los plafones a sanita, se instalaron lockers para pacientes, se hizo mantenimiento del baño y cambio de lavamanos por mueble de baño.

CONSTRUCCIÓN DE CISTERNA DE 180,000.00 GALONES EN EL ÁREA FRONTAL DEL EDIFICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA (RD\$17,403,369.59)

Se aumentó la capacidad de almacenamiento de agua para los edificios del centro de atención primaria y COPRESIDA. Se construyó con muros de bloques y hormigón de cisterna para una capacidad de 120 mil galones. Según diseño y condiciones acordadas contractualmente.

REUBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE DIRECCIÓN MÉDICA (RD\$459,814.33)

Se remodeló el área anteriormente ocupada por la Gerencia de Emergencias para ubicar las nuevas oficinas de la Dirección Médica. Para ello hubo que demoler muros, reubicar consultorios y cambiar plafones, según las nuevas necesidades de la oficina de dirección, luego de su crecimiento para crear dos Sub-Direcciones.

ÁREA NEUROCIRUGÍA (R\$460,534.98)

Se habilitó un espacio para 3 consultorios de neurocirujanos en el 2do piso de Traumatología. Se realizaron divisiones en fibrocemento, infraestructura sanitaria, eléctrica y de data para los consultorios.

REMOZAMIENTO DEL ÁREA DE CUIDADO PEDIÁTRICO EN MEDICINA FÍSICA (RD\$520,824.21)

Se adecuó el área de cuidado pediátrico para instalar equipos de tratamiento de niños quemados y darle al espacio una imagen más infantil. Se modificó el baño de caballeros para realizar las instalaciones de los equipos de tratamiento, se adecuó el baño de niñas como baño unisex, se cambió el color de la pintura, los plafones y las luminarias y se instalaron nuevos mobiliarios.



READECUACIONES MENORES

• **Instalación de un nuevo espacio para el Contact Center (RD\$2,866,248.00):**

Se amplió la capacidad instalada con nuevos cubículos diseñados para los representantes, se incluyó un área de gestión y monitoreo de la calidad de la atención, se iniciaron sus operaciones a principios del mes de enero.

• **Reestructuración del Centro de Digitalización (RD\$11,444,397.24):** Se instalaron modulares y se unificó el área con el Departamento de Archivo para hacer más eficientes los procesos y mejorar la productividad.

• **Remozamiento sala de espera de UCI Pediátrico (RD\$53,000.00):** Se pintó el área, se cambió el mobiliario y se colocó jamba y lockers, para ofrecer mayor confort a los familiares de los pacientes hospitalizados en el área y mayor seguridad a sus pertenencias.

• **Cierre en vidrio de la oficina de la Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones (RD\$65,489.94):** Le permitirá a los empleados del área tener más privacidad y un lugar de trabajo más seguro.

• **Remodelación de la Gerencia de Presupuesto (RD\$104,303.79):** El trabajo consistió en la división de la gerencia con relación a sus dependientes, con paredes de Plycem, se hizo un mueble de madera en el nicho para ser usado como archivo y se instaló vidrio y cortinas venecianas para aislarla.

• Se habilitó un baño en el área de Pre y Post Quirúrgico.

• Se cambió el color del exterior del edificio de Atención Primaria, para proyectar mayor frescura.

• **Aislamiento acústico (RD\$25,916.16):** Se realizó un enlace de los muros de bloques hasta el techo en todo el perímetro del área. Aproximadamente 50 m². Se reinstalaron los plafones.



TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Con el propósito de mantener a la institución en los niveles más altos de tecnología, en el 2011 se realizó una ardua labor que nos permitió hacer más eficientes las labores de nuestros usuarios internos y externos, para ofrecer soporte a nuestra plataforma tecnológica de acuerdo con los más altos estándares de la industria. Para estos fines fue necesario:

MIGRACIÓN A SYMANTEC BACKUP EXEC 2010: Gracias a este software de copia de seguridad para servidores Windows, podemos reducir el tiempo fuera de servicio y garantizar que la información crítica de sistemas físicos o virtuales esté siempre protegida y se restablezca en segundos. Protección de datos continúa para Exchange, servidores de archivos y SQL, y equipos de escritorio.

IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT FOREFRONT TMG 2010: Es un completo gateway de seguridad web desarrollado por Microsoft que nos ayudará a proteger de las amenazas que existen actualmente en internet. Posee un manejo simple y una interfaz con la que

se puede habilitar una seguridad perimetral perfecta, a prueba de ataques, gracias al firewall integrado, VPN, previene accesos no autorizados con un eficiente antivirus y anti-spam.

MIGRACIÓN BLACKBERRY ENTERPRISE SERVER V5.0.3: La versión actualizada del servidor de Blackberry ofrece a los usuarios finales acceso inalámbrico a aplicaciones de la institución y la funcionalidad avanzada del teléfono inteligente BlackBerry, con esto aumentamos los controles y la seguridad de la información así como también nos permite contar con nuevas herramientas y capacidades avanzadas para administrar su infraestructura inalámbrica con eficacia.

IMPLEMENTACIÓN DE WINDOWS UPDATE SERVICES (WSUS):

Para facilitar el proceso de actualización, Windows Server dispone de este software que descarga en nuestro servidor las actualizaciones y las distribuye en nuestra red localmente, la ventaja principal: descargamos la actualización una sola vez para todos los PCs de nuestra red. Además podremos obtener informes sobre el estado de las actualizaciones de nuestros PCs. Este software de Microsoft nos permitirá tener actualizado el sistema operativo de toda nuestra red sin depender de la actuación del usuario.

MIGRACIÓN DE ANTIVIRUS MACAFEE

EPO V4.6: McAfee ePolicy Orchestrator (ePO) es ampliamente reconocido como el software de administración de seguridad más avanzado y escalable de la industria. Unifica la gestión de la seguridad a través de una plataforma abierta. McAfee ePO facilita y optimiza la administración de los riesgos y el

cumplimiento de normativas. La información en tiempo real sobre amenazas de McAfee Labs protege de forma proactiva la infraestructura y facilita la rápida adopción de las innovaciones de seguridad a medida que aparecen nuevas categorías de amenazas.

MIGRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008 R2:

Está diseñado para ofrecer la plataforma más productiva para virtualizar cargas de trabajo, crear aplicaciones eficaces y proteger las redes. Ofrece una plataforma segura y de fácil administración, para el desarrollo y alojamiento confiable de aplicaciones y servicios web. Del grupo de trabajo al centro de datos, Windows Server 2008 incluye nuevas funciones de gran valor y eficacia y mejoras impactantes en el sistema operativo base. Windows Server 2008 proporciona a la Gerencia de TI más control sobre sus servidores e infraestructura de red, proporciona una serie de tecnologías de seguridad



nuevas y mejoradas, que aumentan la protección del sistema operativo. La oleada de Windows Server 2008 incluirá Windows Server virtualization (WSv), una tecnología eficaz de virtualización con características sólidas de administración y seguridad.

VIRTUALIZACIÓN DE SERVIDORES (MICROSOFT HYPER V 2008 R2):

Es una plataforma de virtualización confiable que permite virtualizar la infraestructura de TI y reducir costes. Con sus herramientas de gestión integradas podremos disponer de un conjunto unificado de herramientas para la gestión de los recursos virtuales como de los físicos. Se integra fácilmente dentro de la infraestructura de TI existente, y puede aprovechar las herramientas y procesos que ya están en funcionamiento para distribuir par-

ches, aprovisionamiento, gestión y soporte. Aporta un elevado valor, puesto que está disponible como funcionalidad dentro de Windows Server 2008.

MIGRACIÓN DE MICROSOFT EXCHANGE 2010:

Como parte de las soluciones de comunicación unificada de Microsoft nos encontramos con la plataforma de correo por excelencia Exchange Server 2010 la cual nos ayuda a alcanzar niveles más altos de rendimiento y fiabilidad, con funcionalidades destinadas a simplificar la administración y ayudarle a proteger sus datos. La última versión de Exchange nos ayudará a mejorar la comunicación y a controlar los costes de despliegue, administración y cumplimiento. Exchange 2010 ofrece una amplia gama de opciones de despliegue, una excelente protección frente a las filtraciones de información y capacidades avanzadas para el cumplimiento de normativas que se combinan para que los usuarios dispongan de la mejor solución de mensajería y colaboración disponible en la actualidad.

MIGRACIÓN MICROSOFT LYNC 2010:

Ofrece un acceso sencillo y atractivo a diferentes modos de comunicación a través de una interfaz individual y simplificada, mejora cada vez más la experiencia del usuario y brinda una alternativa en la intercomunicación a través del chat mediante la cual pueden colaborar con otros usuarios.

IMPLEMENTACIÓN CISCO ADAPTATIVE SECURITY APPLIANCE (ASA):

Cisco ASA ofrece una seguridad de

última generación con la flexibilidad necesaria para satisfacer las necesidades seguridad perimetral lo cual fortalece nuestro perímetro y nuestra zona de DMZ. Características eficientes de seguridad incluidas las facilidades de conexiones remotas a través de un enlace seguro (VPN).

INSTALACIÓN DE UPS'S DE 2KW:

Se colocaron en todos los gabinetes de red del HGPS.

ACTUALIZACIÓN DE LA VELOCIDAD DE ENLACE DE LA RED A 1GB EN UN 90 % EN TODO EL HGPS: consiste en dar mejor actuación a la velocidad de los datos de la red.

SOPORTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS REDES DE IMÁGENES RADIOLÓGICAS.

INSTALACIONES DE LAS REDES DEL ÁREA DE CONTABILIDAD Y RECURSOS HUMANOS EN ATENCIÓN PRIMARIA.

MIGRACIÓN LAS PC'S DEL HGPS AL NUEVO DOMINIO.

EXPANSIÓN DE LAS CONECTIVIDADES WIFI EN LAS ÁREAS DE ACCESO PÚBLICO: Para brindarles una conectividad gratuita a nuestros usuarios en el uso del internet en su tiempo de espera antes de ser atendido por nuestros especialistas médicos.

IMPLEMENTACIÓN PROYECTO DE IMAGENEOLÓGÍA:

En conjunto con la gerencia de Radiología, los suplidores de Colombia (Agfa) y Perú (Lolimsa) fue implementado el proyecto de Imogeneología, el cual permitirá llevar una mejor administración y control de los estudios radiológicos, facilitará que el personal pueda hacer su labor de manera más eficiente mediante una interface entre el Sistema Hospitalario Lolcli 9000 (HIS) y el Sistema RIS/ PACs de Imágenes.

IMPLEMENTACIÓN PROYECTO DE SHAREPOINT (1RA FASE):

SharePoint 2010 es la herramienta a través de la cual hemos implementado nuestra intranet corporativa la cual nos permitirá entre otras cosas tener la información centralizada y los flujos de solicitudes internas automatizados. En una primera fase fueron integradas las áreas de: Compras, Servicio al Cliente, Relaciones Públicas y Tecnología.

ACTUALIZACIÓN VERSIÓN EIKON:

Fue actualizada a su última versión, permitirá un mejor uso de los recursos del software y permitirá al área de RRHH hacer su labor con mayor eficacia.

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA APLICACIÓN DE MANEJO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS):

esta aplicación fue desarrollada para la gerencia de Servicio al Cliente, a través de ella son registrados los resultados de los formularios relacionados a quejas y sugerencias emitidas



en la institución, permitirá llevar las estadísticas y el seguimiento de los resultados de manera automática.

IMPLEMENTACIÓN PROYECTO VENTAS FARMACIA Y HC POR PRINCIPIO ACTIVO:

Anteriormente la venta de los medicamentos para los pacientes hospitalizados y de emergencia en el HGPS era realizada a través del nombre comercial, hacía que las ventas fuesen más ineficientes. Luego de implementar esta mejora tanto el médico como los auxiliares de farmacia se manejan con el nombre del principio activo en el sistema haciendo así que las ventas sean más rápidas y los controles de inventario del hospital más eficaces.

IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS POLÍTICAS DE RESGUARDO:

Estas políticas definen la manera como es protegida y resguardada la información contenida en todas las B.D. del HGPS según su nivel crítico, garantizará un alto grado de disponibilidad y seguridad de la información.

APLICACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA TECNOLOGÍA (SICC):

Esta nueva aplicación desarrollada internamente permitirá llevar un control de los licenciamientos y mantenimientos de toda la estructura tecnológica del HGPS.

IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL ENVÍO DE RESULTADOS VÍA WEB Y CAMBIO DE POP:

Al implementar este proyecto, nuestros pacientes y personal médico podrán con-

sultar los resultados a través de la página Web. Con esto se volvió más eficiente la interfaz entre el software hospitalario y el de Laboratorio. Proyecto de mejoras al Call Center para manejo de las distribuciones: Fue implementada esta opción para que la distribución de los turnos de los médicos pueda ser realizada por el Call Center de manera automatizada y según sus necesidades. Además fueron implementadas alertas para el control que antes eran llevadas de manera manual.

IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE INTERFAZ EIKON-DYNAMICS:

La entrada contable de la nómina fue automatizada, de manera que sea cargada desde el sistema EIKON hasta DYNAMICS.

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NEXT (HERRAMIENTA CONTROL INTERNO DE SISTEMAS):

Con esta aplicación el área de sistemas cuenta con una herramienta que permite llevar el control de todos los cambios realizados a las aplicaciones y además sirve de apoyo en el proceso de pruebas de las aplicaciones.

TRANSPARENTAR ACTUALIZADOR DEL LOLCLI:

La actualización del LOLCLI es una labor realizada periódicamente que debía ser ejecutada paso a paso por el usuario directamente, esto a veces resultaba traumático y en otras ocasiones debía ser ejecutado por un personal técnico. Con esta mejora, el proceso se transparenta, es más rápido y efectivo para el usuario final.

IMPLEMENTACIÓN MÓDULO DE MANEJO DE LOS AVANCES: Para que la labor interna en el manejo de los avances a pacientes sea más eficiente, tanto para el paciente como para la parte contable.

DESARROLLO APLICACIÓN PARA EL CONTROL DE LOS GIROS: Permite llevar un control de los giros generados y su seguimiento por los departamentos correspondientes.

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA QLIK VIEW (BI) (1RA Y 2DA FASE):

Los indicadores de gestión del HGPS eran llevados a través de hojas de Excel, con esta implementación los datos son cargados de manera automática a través del explorador de internet y pueden ser consultados y graficados por el personal con acceso.

IMPLEMENTACIÓN DEL MANEJO DE CITAS POR EL MÓDULO DE PROCEDIMIENTOS:

Este nuevo módulo fue desarrollado para el área de Servicio al cliente del HGPS y permite el control de las citas de procedimientos y su administración.

IMPLEMENTACIÓN DE EIKON EMPLEADO:

Esta herramienta permite realizar las evaluaciones de personal vía Web, lo que hace el proceso de manera más eficiente e integrado con el sistema central de RRHH (Eikon), así, las estadísticas se generan automáticamente.

PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN TODAS LAS B.D. DEL HGPS A SQL (2008):

Fueron actualizadas todas las aplicaciones internas a la versión de SQL-2008 y las de suplidores externos que ya estaban preparadas para dicha versión, con esto se garantiza una mejor administración de las B.D. del HGPS.

IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL CONTACT CENTER:

Incluye monitoreo y grabación de llamadas, manejo de llamadas entrantes y salientes, definición de colas por servicios, reportes estadísticos para control y toma de decisiones oportunas.

REDISEÑO Y NUEVO ENRUTAMIENTO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES DESDE EL INTERIOR SIN CARGOS POR LA LÍNEA 1-200:

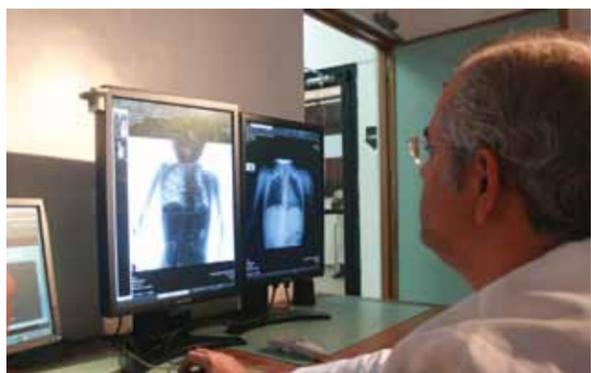
Para enfocar nuestra atención a un segmento específico de pacientes y reducir los costos de la facturación telefónica.

IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE MENSAJERÍA VIRTUAL:

Donde se realizan las confirmaciones de citas con mensajes de audio que se le dejan al paciente, a través del servicio de lautocall.

IMPLEMENTAMOS NUEVO SISTEMA PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS HGPSQYS:

Este sistema fue desarrollado internamente por el equipo de Tecnología de la Información y ha permitido tener de manera estructurada los reportes de quejas y sugerencias que realizan nuestros pacientes y darle el seguimiento, respuesta y cierre adecuado a cada caso.



TECNOLOGÍA MÉDICA

En el 2011 enfocamos nuestros esfuerzos en incrementar la actividad asistencial y reestructurar la planta física para mejorar la tecnología médica. La adquisición de nuevos equipos y la readecuación de los ya existentes, nos permitió optimizar notablemente la calidad de la asistencia médica brindada mediante nuestras Unidades y/o Departamentos.

MONITOREO POR TELEMETRÍA MÉDICA EN UNIDAD DE EMERGENCIAS:

Cuenta con cuatro monitores ambulatorios marca Welch Allyn, modelo Micropaq, los cuales son más que un monitor de telemetría. Su pantalla permite al clínico revisar los signos vitales en el lugar que se encuentra el paciente, además de identificarlo, transferirlo de cama o conectarlo a la central de monitoreo Acuity de forma remota.

La aplicación de sistemas telemétricos para vigilar y mandar funciones fisiológicas plantea un gran número de retos en la elaboración de proyectos de módulos que puedan introducirse en el cuerpo con un grado de intrusión mínimo, amplificar y gestionar las señales minúsculas que genera el cuerpo y transmitir las en seguida a un sistema externo de lectura de datos. Este tipo de dispositivos puede utilizarse para vigilar y gestionar las señales que provienen de los nervios de pacientes con lesiones en la espina dorsal y con pie caído, y para obtener lecturas precisas en entornos eléctricos ruidosos (tales como las salas de operaciones).

RED DE TRABAJO DIGITAL IMAGING AND COMMUNICATION IN MEDICINE (DICOM) PARA LOS SONÓGRAFOS PHILIPS. DICOM:

Es el estándar reconocido mundialmente para el intercambio de imágenes médicas, pensado para el manejo, almacenamiento, impresión y transmisión de imágenes médicas.

Ofrece conectividad Ethernet a un sistema de gestión de datos empresariales o PACS con funciones avanzadas de DICOM: DICOM Store, lista de trabajo y procedimiento realizado por pasos. DICOM incluye informes estructurados (cardíacos y OB/GYN). Esto permitirá conectar los equipos de imágenes al sistema PACS del proyecto de digitalización de imágenes, tales como: sonógrafos, tomografía, resonancia magnética, gammacámara, rayos x, hemodinámica.

SISTEMA DE GAMMA CÁMARA-SPECT:

De doble cabeza, marca Philips, modelo Brightview en la nueva Unidad de Medicina Nuclear. Se realizan estudios gamma gráficos con imágenes de excelente resolución y se aplican terapias con yodo radioactivo para tratar ciertas patologías. Gracias a este novedoso sistema los resultados se obtienen en la mitad del tiempo que las máquinas tradicionales. También cuenta con un equipo de prueba de esfuerzo marca Cardiac Science, modelo Quinton Q-stress, compatible con la red DICOM, la cual se conecta con prácticamente todo lo necesario para mejorar el flujo de trabajo. Es compatible con sistemas ecográficos, cámara nuclear, con sistemas de tecnología de la información sanitaria como PAC, entre otros.

DIGITALIZACIÓN DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS:

Este novedoso proyecto permite la coordinación de la digitalización de imágenes análogas a DICOM, mediante un sistema de archivo de imágenes inteligentes (PACS), con la implementación de una red de gestión radiológica (RIS), ambas integradas a la red de gestión Intrahospitalaria (LOLCLI) de manera funcional. Desde julio de 2010, el departamento de proyectos ha sido el responsable de la coordinación e implementación de la logística del proyecto de digitalización de imágenes diagnósticas.

Los avances logrados hasta la fecha son:

Planificación del Proyecto:

Para la realización de los términos de referencia del proyecto, se coordinó la licitación de la solución, la revisión de flujos de trabajo: AGFA-HGPS, se recolectó la información de parámetros, definición inicial del flujo de trabajo, adecuaciones de red, licencias de terceros, equipos adicionales, acompañamiento en el desarrollo de infraestructura, pedidos y llegada de equipos, definición de equipos de trabajo.

CR Integración de modalidades:

Adecuaciones eléctricas, instalación CRs, instalación de impresoras y capacitaciones.

Sistema RIS:

Se realizó la integración y acuerdo de trabajo con Lolimsa y AGFA, se definieron los requerimientos, el desarrollo de la integración HIS y las pruebas de integración.

Parámetros:

Coordinación del uso del Aula Virtual para la Sala de Parámetros, servidores RIS configurados, usuarios clave seleccionados, capacitación de usuarios clave y parámetros realizados.

LIVEPACS:

Infraestructura (UPS, A.C, Pisos, UCI's, Urg), Data Center, Sala de Lectura, Red local de Radiología y distribución a pisos, enlaces WAN, PC's clínicos, equipos CORE y estaciones diagnósticas en el HGPS, definición del flujo dictado, instalación núcleo PACS y estaciones diagnósticas, configuración y aplicaciones PACS, capacitación al equipo de radiólogos, inicio de producción aislada de PACS.

LIVEGolive:

Capacitación, pruebas, marcha blanca, Go Live.



UNIDAD DE MEDICINA NUCLEAR: En agosto de 2011 se inició formalmente el servicio de la Unidad de Medicina Nuclear. Fuimos responsables de la realización de la planificación y presupuesto, contratación de suplidores, seguimiento a construcción, compra de equipo gammacámara, solicitud de licencia de construcción y operación ante la Comisión Nacional de Energía, selección y contratación de personal, solicitud y seguimiento a la compra de equipos, mobiliario, software y materiales, seguimiento a la confección de cámara séptica hasta la implementación de precios del servicio y finalmente la puesta en funcionamiento de la nueva unidad. Con la creación de esta unidad esperamos poder brindar un servicio de Medicina Nuclear de calidad a nuestros usuarios. La inversión de capital y otros, será recuperada mediante la venta de estos servicios a nuestros pacientes.

INSTITUTO MOLECULAR/PROYECTO PCT: Objetivo: adquirir un ciclotrón y un PET/TAC para el diagnóstico preciso del cáncer y otras enfermedades, determinar si un cáncer se ha reducido o dispersado en el cuerpo, acceder la efectividad de la terapia para el cáncer, determinar si el cáncer ha regresado luego del tratamiento, evaluar anomalías cerebrales como tumores y otros.

En el 2011 se evaluaron varios ciclotrones y PCTs así como modalidades de financiamiento. Se contrató a la Doctora Ninoska Sosa, radiólogo, quien será la responsable médico del Instituto.



OTRAS ADQUISICIONES

- Adquisición de un Intensificador de Imágenes, Arco en C, para uso del departamento de Gastroenterología, para la realización de las RCP.
- Adquisición de un Video Colposcopio para el diagnóstico y tratamiento de las patologías uterinas y realizar electro - escisión de las diferentes estructuras. El uso de este equipo en nuestras pacientes es de manera ambulatoria.
- Compra de un Histeroscopio permite la visualización de la cavidad uterina, requiere unas pocas horas de internamiento y la recuperación es inmediata, para el diagnóstico y tratamiento de las patologías uterinas y realizar electro-escisión de las diferentes estructuras de manera ambulatoria.
- Instalación de Interfases de probeta con los Equipos Cobas 121 de la compañía Roche y Equipo Vitros 3600 de la compañía Sued & Fargesa S.R.L.
- Instalación Equipo Analizador Automático cobas e601, de la compañía Roche, en sustitución del Equipo Elecsys de la misma empresa.
- Adquisición de 1 Hot Plate para ser utilizado en la Sección de Bacteriología.
- Adquisición de 1 Analizador de coagulación RT-2201C.
- Instalación Equipo Analizador Automático de Química Urinaria Aution Max AX-4030, y Equipo Analizador Automático de Sedimento Urinario UF-100 Sysmex, de la compañía Bionuclear, para la Automatización de la prueba de Uroanálisis.



- Instalación de interface para el Equipo Sistema de Electroforesis Capilar, Marca Sebia, Modelo MINICAP, realiza las electroforesis.
- Instalación de un (1) XT-IPU (COMPUTER XT-1800), para el Equipo Analizador de Hematología Sysmex, modelo XE-2100, Serie No. A3180, ubicada en la Sección de Hematología. Concepto: Sustitución del CPU (Computadora + Software) del Equipo Upgrade a los analizadores I-STAT System que se encuentran, uno en UCI Pediátrico y otro en Emergencia.
- Introducción de 5 equipos para Monitoreo de Presión Arterial y 10 Equipos Holter DMS 300-3A, un transductor Transesofágico al parque de equipos del departamento de cardiología.
- Adquisición de una máquina de anestesia con monitor Hemodinámico para el servicio de Anestesiología.
- Adquisición de un Electrocauterio, un Endosonógrafo, Clips Hemostáticos, Mangos y Dilatadores Deumáticos en el área de Gastroenterología.
- Durante el año 2011 se adquirieron varios equipos para la mejora de la calidad de la asistencia brindada mediante nuestras Unidades de Cuidados Intensivos, tales como (una Máquina Prismaflex, Visor de Imágenes, 7 Camas Modernas para los pacientes, dos Máquinas de Compresión Neumática para los pacientes de TBP y Embolia Pulmonar, tres Módulos de EKG para Monitores, 16 Brazaletes de Presión no Invasiva, un Desfibrilador, un Ecocardiografía Portátil, un Carro de RCP, un Electrocardiógrafo, un Generador de Marcapaso, entre otras).



ALIANZAS NACIONALES E INTERNACIONALES

CONFERENCIA JOHN HOPKINS

Coordinador de conferencia **El Simposio Anual para la Excelencia Clínica e Investigación Aplicada** entre el Hospital General de la Plaza de la Salud y el John Hopkins Medicine International.

PROPUESTA MINUSTAH (NACIONES UNIDAS)

Responsable de la realización de la propuesta de prestación de servicios para la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en Haití (MINUSTAH). Recopilación de información con cada departamento pertinente y confección de la presentación de la organización a la MINUSTAH.

HABILITACIÓN DEL HOSPITAL ANTE MISPAS (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL)

Trabajamos para realizar el reporte para la obtención de la rehabilitación del hospital ante la Dirección General de Habilitación y Acreditación de la MISPAS. Seguimiento a distintos departamentos de solicitud de: Reporte de Equipos, Planos Dimensionados y Descriptivos del HGPS, Reporte de personal administrativo y médico del HGPS, **Guía de Banco de Sangre y Servicios de Transfusión, Guía de Laboratorios Clínicos, Guía de Clínicas Odontológicas**, Presentación Detallada de la Cartera de Servicios del HGPS, Guía de Inspección de Centros con Internamiento para el Tercer Nivel, en la parte de Radiodiagnóstico, Equipos Mínimos, entre otros.

El proceso de la gestión de cierre en los contratos se agilizó durante el año 2011 debido a que el HGPS se promovió en las actividades de la Embajada de los EUA, donde nos situaron como unos de sus proveedores de servicios de salud en la República Dominicana, nos confirman como un centro confiable, de calidad y seguridad.

- Seguros World Wide (SWW) RD
- Health Insurance GMC, EUA
- International Triage Eagle Mount, LLC
- International SOS Assistance (Tri-care)
- Mondial Assistance
- QHM (Quality Health Management, LLC)
- BanReservas Internacional
- BUPA
- International Mutuelles Assistances

Dimos inicio a la presentación del catálogo de servicios médicos del Centro de Atención Primaria en el nuevo auditorio de Centro de Conferencia Dr. Bienvenido Delgado Billini. En la actividad se destacó que el HGPS está preparado para prestar los diferentes niveles de atención que pretende el plan de promoción y prevención que se requiere según la Ley de Seguridad Social. Esta actividad contó con una asistencia masiva de ejecutivos de la Asociación Dominicana de Administradoras de Salud (ADARS), ejecutivos de la Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Corredores de Seguros, ejecutivos de empresas locales, otras prestadoras de salud del interior.



DONACIONES INTERNACIONALES

JOHNSON & JOHNSON INTERNATIONAL

El Latin America & Caribbean Contributions Committee de la compañía **Johnson & Johnson International** nos donó **US\$15,000.00**, recibidos el 22 de marzo del 2011, con el objetivo de subvencionar talleres de capacitación para la implementación del Proceso de Atención de Enfermería en el HGPS. El proceso de atención de enfermería (PAE) ha sido aceptado como el marco de la práctica de enfermería, contiene las normas de calidad que garantiza mediante este proceso cuidados de enfermería idóneos. Como todo método configura un número de pasos sucesivos que se relacionan entre sí y cuyo objetivo principal es constituir una estructura que pueda cubrir las necesidades individuales, reales o potenciales del paciente, la familia y la comunidad que una vez aplicada serán evaluadas. Lo que permite la retroalimentación a las enfermeras sobre la efectividad del proceso aplicado y la necesidad de nuevas estrategias si fuese necesario. El programa contempla cuatro (4) talleres de capacitación durante un período de ocho (8) meses, para la capacitación total de 80 enfermeras. Inició en junio del 2011 y finalizará en febrero del 2012.

CITIHOPE INTERNATIONAL

A principios del 2011 recibimos medicamentos y artículos médicos donados por la organización CitiHope International mediante su programa "Sanar una Nación" por valor de **US\$518,036.00**. Desde 1990, CitiHope ha adquirido, enviado y distribuido más de **US\$700,000.00** millones en medicamentos, suministros médicos y recursos nutricionales en todo el mundo. Los artículos donados son entregados directamente a pacientes de escasos recursos que asisten al HGPS mediante la Botica del Voluntariado, localizada en el primer piso del Centro de Atención Primaria.

El 27 de septiembre del 2011 recibimos de **CitiHope International y Fundación Rica** un inventario adicional de medicamentos y gastables donados valorado en **RD\$16,414,584.50** para ser entregados a pacientes de escasos recursos en nuestra Botica del Voluntariado. Sin embargo, se realizó la evaluación de auditoría correspondiente en la que demostró que un 41% de los productos vencían en el mes de octubre y que no podrían ser distribuidos por el HGPS, por lo que luego se devolvieron a CitiHope International y Fundación Rica medicamentos y gastables valorados en **RD\$6,696,664.00**, dejando el monto de la donación en **RD\$9,717,920.00**.

SORIN GROUP USA, INC.

Adicionalmente el 13 de octubre del 2011 recibimos en calidad de donación de la compañía **Sorin Group USA, Inc.**, materiales y equipos valorados en **US\$34,255.00** con los fines de que sean utilizados para mejorar nuestro servicio de cirugía cardiovascular. El Departamento Cardiovascular del Mount Sinai Medical Center también nos donó materiales y equipos valorados en **US\$2,000.00** que llegaron el 13 de octubre con el mismo propósito.

•Durante el 2011 se realizó en contacto para la negociación del comodato para las máquinas de anestesia con la empresa Macrotech, se logró un acuerdo de adquisición de cuatro (4) máquinas de anestesia, marca Mindray, para un ahorro aproximado a la institución de **US\$45,000.00** por cada máquina. Con esto iniciamos una nueva tendencia en busca de optimizar e incrementar la confiabilidad de los equipos médicos, a la vez que se obtiene un ahorro.

- Club Rotario: US\$25,000.00
- Junta Andalucía: RD\$14,000,000.00 en equipos
- Operation Walk: RD\$40,000,000.00. Más de US\$1,000,000 implantes y materiales.



- Talleres de la OPS, para el personal médico y de enfermería, para garantizar el programa de cirugía segura.
- Implementación del uso de avagar en las entradas de todas las habitaciones y áreas específicas, para la disminución del riesgo de infecciones asociado a la atención sanitaria.

ISO 9000: 2008

En febrero 2011 iniciamos el proyecto de laboratorio clínico con la preparación para la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad del laboratorio clínico y banco de sangre, de acuerdo con la norma ISO 9000:2008, que toma unos 18 meses.

Por la complejidad de sus operaciones, sus compromisos éticos-profesionales con la salud de los individuos y sus implicaciones morales y legales, un laboratorio clínico debe poseer un sistema de calidad que abarque todos los procesos: responsabilidad gerencial, dirección, gestión de recursos, gestión de procesos y medición, análisis y mejoras; por esta razón es necesario que los laboratorios se aboquen a establecer, implementar y mantener un sistema de calidad que se corresponda con sus actividades y que eleve su nivel de competencia asegurando la calidad de sus resultados.

El proceso de certificación incluye los entrenamientos, asesorías y mediciones para la Auditoría ISO 9000:2008, La preparación del proceso de auditoría, el Pre-análisis de documentación y manual de gestión (SGC), la planificación y realización de las auditorías, el análisis del sistema, análisis de planes y de acciones correctivas por el equipo de auditores, entre otras actividades.

Los beneficios de la certificación son los siguientes:

- Incremento en la satisfacción y fidelización de los clientes ya que el reconocimiento otorgado implica que el laboratorio tiene un compromiso con la calidad.
- Incremento en la cartera de clientes.
- Habilidad e imagen competitiva fuertes.
- Mayor competitividad.
- Mejor posicionamiento en el mercado.
- Mejora en el sistema de gestión.
- Mayor grado de motivación de los empleados.
- Aumenta la eficiencia operativa (reduce costos repensando procesos y eliminando actividades que no agregan valor).

PROCESOS DE MEJORA Y CALIDAD

JOINT COMMISSION INTERNACIONAL

Dando continuidad a nuestro proyecto del Joint Commission International, mantenemos participación activa, trabajando con una asesoría internacional en la realización de jornadas de evaluación, formación del Comité de Calidad y múltiples reuniones interactivas con las diferentes gerencias, con la finalidad de capacitar, empoderar y facilitar todas las herramientas para el cumplimiento de los estándares internacionales.

Hemos asumido también la asesoría de una empresa de seguridad ocupacional, SGI Dominicana, la cual nos ha ofrecido una serie de recomendaciones, entrenamientos y mejoras en relación al manejo y seguridad de las instalaciones. En ese mismo orden estamos enfocados al ahorro en áreas como Energía Eléctrica, Agua Potable, insumos, etc. De igual forma hemos dado inicio al proceso de conformación de brigadas de emergencias con el objetivo promover un cambio de actitud orientado a crear una cultura preventiva, fundamentada en la necesidad de controlar y manejar en forma organizada las condiciones laborales causantes de desastres, con el fin de disminuir la siniestralidad y proteger la salud de los pacientes, visitantes y trabajadores.

En cuanto a los avances para el cumplimiento de las metas y estándares internacionales hemos logrado:

- Adquisición de brazaletes electrónicos, conectados al lolcli, capacitación e implementación de protocolos para la adecuada identificación del paciente.
- Aprobación del sistema intercom para todo el hospital y así asegurar la comunicación efectiva de nuestros pacientes.



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CIENTÍFICO

FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUADA

- Inauguración del Centro de Conferencias Dr. Bienvenido Delgado Billini.
- Ciclo de Conferencias Magistrales, dirigida a todo el personal médico del hospital y las sociedades especializadas, con invitados nacionales e internacionales que ofrecen temas de gran importancia de actualización científica.
- Presentación de la conferencia "Hipertensión Arterial" por el Dr. Nepomuceno Mejía.
- Desarrollo de la IX Jornada Científica anual HGPS, que tuvo como tema: "Manejo Integral y avanzado del Trauma", con la participación de médicos invitados internacionales del Hospital John Hopkins Medicine Center de Estados Unidos, de Jackson Memorial Universidad de Miami, Brigman and Woman Hospital, además de la participación activa de profesionales de otras instituciones de nuestro país.
- Realización de cursos pre-congreso "Manejo Inicial del Trauma Agudo", "Trabajo en Equipo del Paciente Traumático" y "Sonografía Enfocada en Trauma (E-FAST).
- Celebración Jornada Científica Seguridad y Calidad del paciente a través del Proceso de Atención de Enfermería.
- Celebración del II Simposio de Cardiología.
- Celebración de la II jornada de Gastroenterología "Actualización de Enfermedades Hepáticas".
- Simposio Anual John Hopkins para la excelencia clínica y la investigación.
- Jornada del Pie Diabético.
- Taller Interactivo para prevención del Cáncer de Mama.
- Celebración de la Primera Jornada Diagnóstica de Patologías del Sistema Músculo Esquelético (Osteoartropatía), auspiciada por La Sociedad Dominicana de Radiología, Universidad Iberoamericana (Unibe), Colegio Médico Dominicano y el Hospital General de la Plaza de la Salud. La mesa de honor de dicha actividad, estuvo conformada por el Rector de Unibe, Director de la Escuela de Medicina de la mencionada universidad, un miembro del Colegio Médico, y un representante de la Universidad de Puerto Rico.
- Conferencia sobre los avances que se llevan a cabo en el campo de la Mamografía, mostrados en un conversatorio sobre BI-RADS.
- Cursos sobre RCP básico dirigido a todo el personal del HGPS.
- Realización del curso de Reanimación Avanzada Pediátrica y Neonatal, con apoyo del Grupo Español RCP, impartido a 22 médicos Pediatras de nuestra Institución.
- Conferencia "El mundo de la Neurocirugía" donde contamos con la presencia de la Directiva de la Sociedad Dominicana de Neurología y Neurocirugía.
- Realización del 2do. Conversatorio con los Especialistas de Medicina Familiar, Ginecólogos, Neonatólogos y Radiólogos, con el tema "Restricción del Crecimiento Intra-Uterino".
- Presentación de la conferencia "Los Péptidos Natriuréticos y su efecto Cardiovascular".
- Presentación de la conferencia "Inhibición directa de la Renina Rasilez".
- Presentación de la conferencia "Importancia del Score de calcio y su correlación con la carga Aterosclerótica".



- Realización de cursos sobre manejo de Desechos Sólidos, Manual de Salud ocupacional.
 - Curso de Protección Radiológica, impartido por el Físico Nuclear Licenciado José Eliseo Brito, dirigido al personal del departamento de radiología y a todo aquel que está expuesto a radiación ionizante.
 - El HGPS continúa siendo sede del PLM, Diccionario de Especialidades Farmacéuticas para América Central, Panamá y República Dominicana, se entregó el PLM 41 edición 2011.
- INVESTIGACIÓN CLÍNICA**
- Fortalecimiento del Comité de Ética de la Investigación.
 - Desarrollo de reuniones periódicas de revisión de los Protocolos de Investigación Clínica.
 - Revisión Protocolo Clínico, un estudio piloto para evaluar la Sonotrombosis asistida por Microburbujas en la oclusión vascular de la Retina. Centro Láser, Juan Batlle, Marzo 2011.
 - Revisión Protocolo MK-0431^a titulado: Un estudio para determinar si MK-0431^a (una dosis fija de sitagliptina y metformina) es seguro y eficaz en el tratamiento de pacientes pediátricos con diabetes tipo 2,
- Presentación de la conferencia “Dispositivos Intracardíacos de alta tecnología: un lujo o una necesidad”.
 - Presentación de la conferencia “Eficacia antihipertensiva del Valsatán”.
 - Presentación de la conferencia “Qué hay de nuevo con las Estatinas”.
 - Presentación de la conferencia Beneficios de la combinación de Nifedipina Oros con el bloqueo SRAA. “Estudio Acción”.
 - Curso Derechos y Deberes del Paciente y Consentimiento Informado.
 - Jornada sobre Prevención e Importancia de la Nutrición en el Paciente Crítico.

desarrollado en nuestro hospital.

- Revisión Protocolo Clínico 083, MK0431, titulado una Prueba Clínica de Fase III, Multicéntrica en doble ciego, Randomizada, controlada con placebo y metformina para evaluar la seguridad y la eficacia de sitagliptina en pacientes pediátricos con diabetes mellitus tipo 2 con control glicémico inadecuado desarrollado en el HGPS.
- Revisión protocolo Clínico de Ensayo Raven Redoxagen para promover la mejoría de la visión, relacionada con la edad, Centro Laser Juan Batlle, marzo 2011.
- Revisión de los protocolos de la Anticoagulación.
- Ensayo clínico implante telemétrico para medir la presión intraocular en Cirugía de Catarata.
- Revisión bibliográfica “Control de la Dislipidemia en grupos clínicos especiales: Mujeres, ancianos, Enfermedad Renal Crónica, pacientes con Síndrome Metabólico”.
- Revisión bibliográfica “Apixaban Vs. Warfarina en pacientes con fibrilación Auricular”.
- Revisión bibliográfica “El corazón durante el embarazo”.
- Revisión bibliográfica “Factores asociados a la falta de control de

la Hipertensión Arterial en pacientes con y sin Enfermedad Cardiovascular”.

- Presentación del estudio “Alpine”.
- Presentación del estudio “Kioto”.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN COORDINACIÓN CON LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA (UNIBE):

- Apertura de un nuevo programa de Residencias Médicas, Sub-especialidad en Medicina Crítica y Terapia Intensiva para adulto, con dos plazas. **Nuevo año académico, con la apertura de:**
- 6 Plazas para Residencia de Medicina Familiar y Comunitaria.
- 4 Plazas para la Residencia de Medicina de Emergencia y Desastres.
- 1 Plaza Sub-especialidad Medicina Crítica y Terapia Intensiva Pediátrica.
- **Finalización del programa con fines de graduación:**
- Medicina de Emergencia y Desastres: 1 especialista.
- Medicina Familiar y Comunitaria: 6 especialistas.
- Promoción de 42 médicos residentes al cuarto, tercer y segundo año.



IMAGEN INSTITUCIONAL

El 2011 fue un año de importantes innovaciones en la imagen institucional, logramos de esta manera su fortalecimiento. Entre los logros más destacados podemos citar:

Relanzamiento del programa Vivir en Salud, bajo un nuevo formato y contenido. Contamos ahora con la incorporación del Doctor Nepomuceno Mejía como co-conductor del programa y al Hospital General de la Plaza de la Salud como principal colaborador, así se promueven los servicios del hospital de una nueva forma: educamos a la comunidad y en ocasiones a través de las historias y testimonios de los mismos pacientes que acuden al Hospital General de la Plaza de la Salud.

Organización, gestión y promoción del Ciclo de Conferencias Magistrales abiertas al público. Contamos con la participación de destacados especialistas de la salud en República Dominicana que imparten conferencias sobre diversos temas de interés general. Es además una excelente oportunidad para fomentar el encuentro e intercambio de opiniones con otras instituciones de salud.

- Lanzamiento y puesta en funcionamiento de la página web corporativa: **www.hgps.org.do**
- Actualización y gestión de artes backlights.
- Planificación congresos, misa y acto inaugural jornada científica.
- Planificación campaña publicitaria 2011.
- **Gestión de promoción de las redes sociales del HGPS:** Facebook y Twitter en todo el material gráfico de la institución.
- **Presentación hgps.tv:** Presentación, coordinación, promoción, gestión de invitaciones, fotografías y maestría de ceremonia.
- **Filmación Candidatas Miss República Dominicana 2011:** Esta actividad fue organizada por las Da-

mas del Voluntariado del HGPS, en la que la Gerencia de Comunicación y Relaciones Públicas colaboró con las fotografías y promoción interna.

- Gestión de colocación de televisores en todas las áreas para la educación del paciente y promoción de los servicios médicos del HGPS a través del circuito cerrado hgps.tv
- **Visita de Miss Universo:** Fotografías, recibimiento y promoción interna.
- **Dominicanos en expedición al Monte Everest:** Fotografías, gestión de medios, seguimiento, difusión interna.
- **Visita de Juan Luis Guerra al HGPS:** Fotografías, recibimiento, promoción interna.
- **Campaña 100% Comprometidos:** Elaboración de la campaña en coordinación con AF Comunicación Estratégica, sesión fotográfica, coordinación, promoción interna por áreas y períodos.
- **Campaña C24/7:** Soporte fotográfico y difusión interna.
- **Visita al Hospital Central Romana:** En este encuentro la Gerencia de Comunicación y Relaciones Públicas sirvió de enlace con el Hospital Central Romana en acuerdos en el área de tecnología y capacitación, además de fotografías del encuentro.
- **Día del Médico:** Fotografías, grabación, coordinación, creación de listado y distribución de las invitaciones y maestría de ceremonia.
- **Lanzamiento portal de internet www.hgps.org.do y programa "Vivir en Salud" en su nueva etapa con contenido enfocado exclusivamente a la promoción del HGPS y la presentación del Doctor Nepomuceno Mejía:** Coordinación, lista de invitados, distribución de invitaciones, maestría de ceremonia, convocatoria de prensa, fotografías.



- **Visita directivos Hospital Puerta de Hierro:** Enlace entre el HGPS y la mencionada institución, además de las fotografías.
- **Entrega placa de reconocimiento al Gerente General del Scotiabank, Señor Jim Meek:** Fotografías, presentación.
- **Feria de Trabajo 2011:** Fotografías y promoción interna.
- **Presentación Nuevo Proyecto de Oncohematología:** Apoyo con fotografías, maestría de ceremonia, diseño de invitaciones.
- **Primer encuentro con Pacientes Trasplantados:** Apoyo en la organización, distribución de las invitaciones, rueda de prensa, fotografías y maestría de ceremonia.

EN EL AÑO 2011 TUVIMOS PARTICIPACIÓN EN DIFERENTES ACTIVIDADES TALES COMO FERIAS, CONGRESOS, CON LA FINALIDAD DE PROMOCIONAR NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

- Feria de la Salud de la Embajada Americana.
- Feria de Salud CEMEX DOMINICANA.
- Carrera de autos en el Autódromo Móvil 1 (promoción de servicios).
- XIV Congreso Internacional de ALAMI (Asociación Latinoamericana de Sistemas Privados de Salud).
- Expo Feria Medio Maratón, Hispaniola LOWENBRAW 2011.
- Feria de Empleo UNIBE.
- Congreso Internacional de Pediatría en Bávaro.
- Feria de la Parroquia Santísima Trinidad.



La diabetes no tiene edad.

Un estilo de vida saludable y un chequeo médico a tiempo pueden evitar la diabetes, una enfermedad que afecta a diferentes órganos y dura toda la vida.

Prevenir puede salvar su vida.



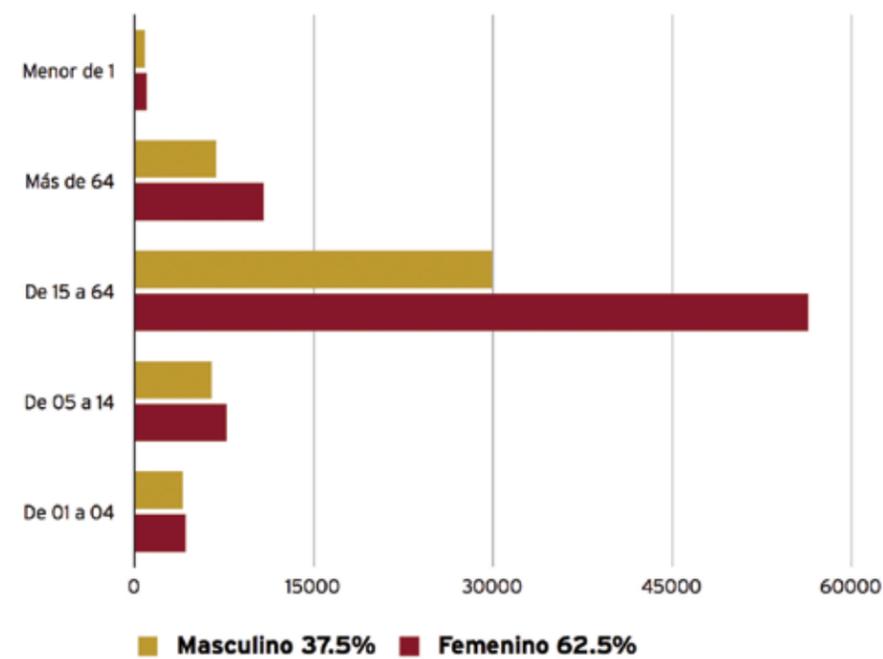
Servicios que ofrece el hospital al público en general

POBLACIÓN

La cantidad de pacientes que visitaron nuestro hospital durante este período fue de 128,380 los cuales generaron un número de transacciones de 1,430,059.

Asegurados	102,260 (79.7%)	Ciudad	103,118 (80.3%)
No Asegurados	26,120 (20.3%)	Provincial	25,262 (19.7%)
	128,380		128,380

DISTRIBUCIÓN POBLACIÓN BÁSICA POR EDAD Y SEXO



CENTROS QUE LO INTEGRAN

Edificios

- Edificio principal Hospital General de la Plaza de la Salud
- Edificio de Atención Primaria
- Edificio de Cardiología, Gastroenterología y Geriatría



INFRAESTRUCTURA BÁSICA

Área de Hospitalización	Camas de hospitalización instaladas	277
	Camas de hospitalización hábiles	273
Área de Emergencia	Camas emergencias	09
	Camillas emergencias	22
	Puestos de reanimación	03
Área de Cirugía	Quirófanos programados	09
	Quirófanos ambulatorios	02
	Camas pre-quirúrgico	06
	Camas recuperación	10
	Camillas	07
Área de Gastroenterología	Salas de procedimientos	04
	Camas de recuperación	06
	Camilla	01

EQUIPOS TECNOLOGÍA DIAGNÓSTICA - TERAPÉUTICA

Ecógrafos	3
Mamógrafos	1
Mapa	16
Holter	21
Electrocardiógrafos	6
Prueba de Esfuerzo	2
Tomógrafos	2
Resonancia Magnética	2
Densitómetro	1
Electroencefalógrafo	2
Electro Miógrafo	1
Doppler Transcraneal	1
Fibrobroncoscopio	1
Espirómetro	1
Pletismógrafo	1
Holter de Glicemia	2
Audiómetro	1
Panorex	1
Radiografías Periapicales	2
Gamma Cámara	1
Endoscopio	3
Duodenoscopio	1
Test de Aliento	1
Campo Visual	1
Paquímetro	1
Sonógrafo Ocular	1
Naso Laringoscopia	1
Sala de rayos convencionales y digitales	
Portátiles	4
Bucky	3
Telecomando	1
Versión electrónica	1
Sala de hemodinámica	1
Laparoscópicos	1

RECURSOS HUMANOS

	Cant.	%
Presidente	1	0.05
Directores	4	0.22
*Médicos	317	17.35
Médicos residentes	26	1.42
Médicos pasantes	25	1.37
Técnicos estudios - procedimientos	56	3.07
Laboratorio	80	4.38
Enfermeras	485	26.55
Gestión administrativa	572	31.31
*Servicios generales	261	14.29
Total	1,827	100.00

*Médicos contratados, adscrito y servicios prestados

*Servicios generales (cocina, seguridad, mantenimiento, ama de llaves, lavandería, transportación)

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Hospitalización	Ingresos urgentes	8,668
	Ingresos programados	5,530
	Total	14,198
	Estancia media	4
	Índice de ocupación	58%
Emergencias	Emergencias atendidas	45,372
	Emergencias ingresadas	8,668 (19.1%)
	Emergencias no ingresadas	36,704 (80.9%)
	Media de emergencias por día	124
Cirugías	Intervenciones pctes. ambulatorios	1,722
	Intervenciones pctes. ingresados	8,632
	Total	10,354
Consultas Externas	Pacientes nuevos en el hospital	26,742
	Pacientes 1era vez en la especialidad	70,318
	Pacientes subsecuentes	174,155
	Total	271,215
	Promedio mensual	22,601
	% de Vistos VS Citados	70.0%
	Interconsultas (hospitalizados)	18,355

OTRAS ACTIVIDADES

Audiología	Timpanometría	276
	Audiometría tonal	473
	Total	749
Cardiología	Ecocardiogramas	12,565
	Eco-Contraste	206
	Eco-Stress	169
	Eco-Fetal	26
	Ergometría (P.E)	1,134
	Holter	2,915
	Mapa	2,439
	Electrocardiogramas	12,358
	Cateterismo	520
	Angioplastias	142
	Angiografía	4
	Arteriografías	30
	Marcapaso	31
	Re-cambio marcapaso	6
	Desfibrilador	14
	Col. filtro vena cava	1
	Estudio electrofisiológico	1
	Ablación	1
	Cardioversión eléctrica	2
	Recolocación de Cable	1
	Argo Carótida	1
	Fístula Carótida	1
	Reparación de bolsillo	1
Balón contra pulsación	1	
Total	32,569	
Dermatología	Cirugías ambulatorias extirp. (consultorio)	656
	Curas	59
	Biopsias	208
	Infiltraciones	31
	Total	955

Endocrinología	Holter de glicemia	11
	Análisis composición corporal	7
Total	18	

Gastroenterología	Gastroskopías	3,584
	Colonoscopías	2,331
	Test de aliento	506
	Colangiografía	10
	Rectosigmoidoscopias	35
	Parasíntesis	25
	Polipectomía endoscópica de recto	125
	Polipectomía endoscópica de esófago	3
	Ligaduras de várices esofágicas	31
	Extracción de cuerpo extraño en esófago	32
	Gastrostomía percutánea	35
	Mucosectomía	3
	Sustitución de tubo de gastronomía	18
	Control hemorragia gástrica	39
	Inyección várices esofágicas	8
	Escisión pólipos gástricos	13
	Dilatación endoscópica	52
Total	6,850	

Ginecología	Toma de muestra citología (Papanicolaou)	8,458
	Biopsia cerrada de útero	151
	Biopsia de endometrio por aspiración	143
	Colposcopia biopsia	337
	Crio cauterización	114
	Cono asa	142
	Toma de muestra THIN PRE	177
	Total	9,533

Hemodiálisis	Diálisis	9,075
---------------------	----------	-------

Laboratorio	Hematología	144,448
	Serología	24,531
	Bacteriología	22,544
	Micología	1,387
	Histocompatibilidad	489
	Bioquímica	390,538
	Pruebas especiales	81,396
	Orina y coprológico	69,523
	Banco de sangre	56,287
	Gluco test	3,564
	Total	719,873
Medicina Familiar	Papanicolau	335
Medicina Física y Rehabilitación	Kinesioterapia	33,833
	Ortofonía	1,354
	Unidad post rehabilitación	463
	Total	35,650
Neumología	Toracocentesis	34
	Fibrobronoscopias	170
	Biopsias pleurales	14
	Espirómetros	2,131
	Total	2,349
Neurología	Electroencefalogramas	2,768
	Punciones lumbares	41
	Electromiogramas	1,211
	Doppler transcraneal	456
	Total	4,476
Nutrición	Alimentación oral	663
	Alimentación enteral	488
	Con ostomías	41
	Suplementos orales	506
	Nutrición parenteral total (npt)	32
	Nutrición parenteral parcial (npp)	450
	Total	2,180

Obstetricia	Partos	154 (85.7%)
	Cesáreas	926 (14.3%)
	Total	1,080
Odontología	Prevención	876
	Resinas (restauraciones)	1,174
	Exodoncias (cirugías)	210
	Radiografías	702
	Trabajos posteriores	112
	Ortodoncias	175
	Endodoncias	37
	Periodoncias	65
	Total	3,351
Oftalmología	Capsulotomía posterior (Yack laser)	61
	Sonografías (Biometrías)	288
	Paquimetría	285
	Campimetría	626
	Ultrasonografía	30
	Iridotomía	6
	Total	1,296
	Onco-Hematología	Quimioterapias ambulatorias
Quimioterapias ingresados		1,392
Aspirado de médula		168
Punción lumbar		89
Biopsia de médula		47
Transfusiones		1,139
Tratamiento intravenoso		85
Total		4,138
Ortopedia	Curas	859
	Colocación de yeso	1,352
	Retiro de yeso	229
	Inmovilizadores	53
	Férulas	68
	Retiro de férulas	40
	Colocación cabestrillo	30
	Infiltraciones	306

Ortopedia (cont.)	Retiro suturas	153
	Tracción cutánea	5
	Retiro de grapas	37
	Total	3,132
Otorrino	Naso laringoscopia diagnóstica	305
	Lavado de oído	119
	Otoscopia	45
	Aspirado de oído	24
	Rinoscopía	5
	Taponamiento nasal	8
	Drenaje hematoma en oído	16
	Endoscopia nasal	1
	Biopsia de paladar	3
	Retiro taponamiento nasal	9
	Extracción de cuerpo extraño	3
	Total	628
	Patología	Citologías (Papanicolaou)
Biopsias		8,993
Líquidos corporales		861
Inmunohistoquímica		398
Block cell		273
Biopsias por congelación		48
Revisión casos oncológicos		39
Autopsias		5
Total		19,398
Pie Diabético	Cura moderada	840
	Cura simple	617
	Desbridamientos	41
	Extracción de uña encarnada	67
	Reducción y corte de uña	11
	Reducción de callosidades	10
	Amputaciones	18
	Resección tumor benigno	121
	Total	1,725

Radiodiagnóstico	Rayos x	56,030
	Resonancia magnética	9,569
	Tomografías	16,788
	Sonografías	39,731
	Mamografías	5,878
	Biopsias (Mamas, Tiroides)	1,070
	Densitometría ósea	4,819
	Doppler	7,484
	Total	141,369
	Salud Mental	ABAS-11
BASC-2		38
BAI		4
BDI-11		5
CARS		13
CDI-De Desarrollo		4
CDI-Depresión		13
CMAS-R		7
CONNERS		194
Cuestionario para comportamiento niños		49
Dibujo de la figura humana		115
DP-3		30
Habilidad visomotora		6
MMPI-2		12
MMPI-A		8
SCQ		7
Test de la familia		97
WAIS111		13
WISC-IV		146
WPPSI		23
Cirugía bariátrica	4	
GADS	11	
HARRIS 2	7	
16FP factor personalidad	2	
Total	821	

Trasplantes	Renales	22
	Hepáticos	6
	Médula ósea	2
	Total	32

DOCENCIA E INFORMACIÓN

RESIDENTES (actualidad)	
Medicina familiar	28
Medicina de emergencia y desastres	17
Medicina de rehabilitación	4
Medicina crítica pediátrica	3
Medicina crítica UCI adulto	2
Imágenes diagnósticas	2
Total	56
PASANTES	27
PROFESORES COORDINADORES	6
PROFESORES	13

DEPARTAMENTOS MÉDICOS

Cirugía	
Anestesiología	Neurocirugía
Maxilofacial	Oftalmología
Pat. Mamaria	Otorrino
Plástica	Proctología
Cardiovascular	Urología
Cirugía General	
Emergencia y Desastres	
UCI Adulto	
Gastroenterología	
Medicina Familiar	
Geriatría	

Medicina Física y Rehabilitación	
Medicina Interna	
Dermatología	Neurología
Endocrinología	Nutrición
Infectología	Pie Diabético
Medicina Interna	Psicología
Nefrología	Psiquiatría
Neumología	Reumatología
Obstetricia y Ginecología	
Obstetricia	
Ginecología	
Ginecología oncológica	
Onco-Hematología	
Hematología	
Hematología pediátrica	
Oncología	
Ortopedia y Trauma	
Pediatría	
Cirugía	Neumología
Cardiológica	Neurología
Endocrinología	Nutrición
Gastroenterología	UCI Neonato
Neonatología	UCI Pediátrico

UNIDADES ESPECIALIZADAS

Unidad de Salud Preventiva	Centro de Vacunación
Unidad Hemodinamia	Unidad de Salud Mental
Unidad de Medicina Física y Rehabilitación	Unidad de Nutrición y Diabetes
Unidad Onco-Hematología	Unidad Trasplantes
Unidad Medicina Nuclear	

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS MÁS FRECUENTES

Cesáreas y partos	1,080
Reducción de fracturas	640
Catarata	384
Colecistectomía	341
Biopsias (distintos lugares)	300
Ligaduras de trompas de falopio	264
Histerectomía	256
Hernia umbilical	230
Apendicetomía	226
Abortos	219
Otros	6,414
Total	10,354

DIAGNÓSTICOS DE HOSPITALIZACIÓN MÁS FRECUENTES

Embarazo a término	1,279
CA (distintos lugares)	672
Accidente cerebro vascular isquémico	567
Neumonía	468
Fracturas ortopedia	431
Insuficiencia renal crónica	327
Infecciones vías urinarias	312
Sangrado gastrointestinal	294
Colelitiasis	292
Síndrome coronario	230
Otros	9,326
Total	14,198

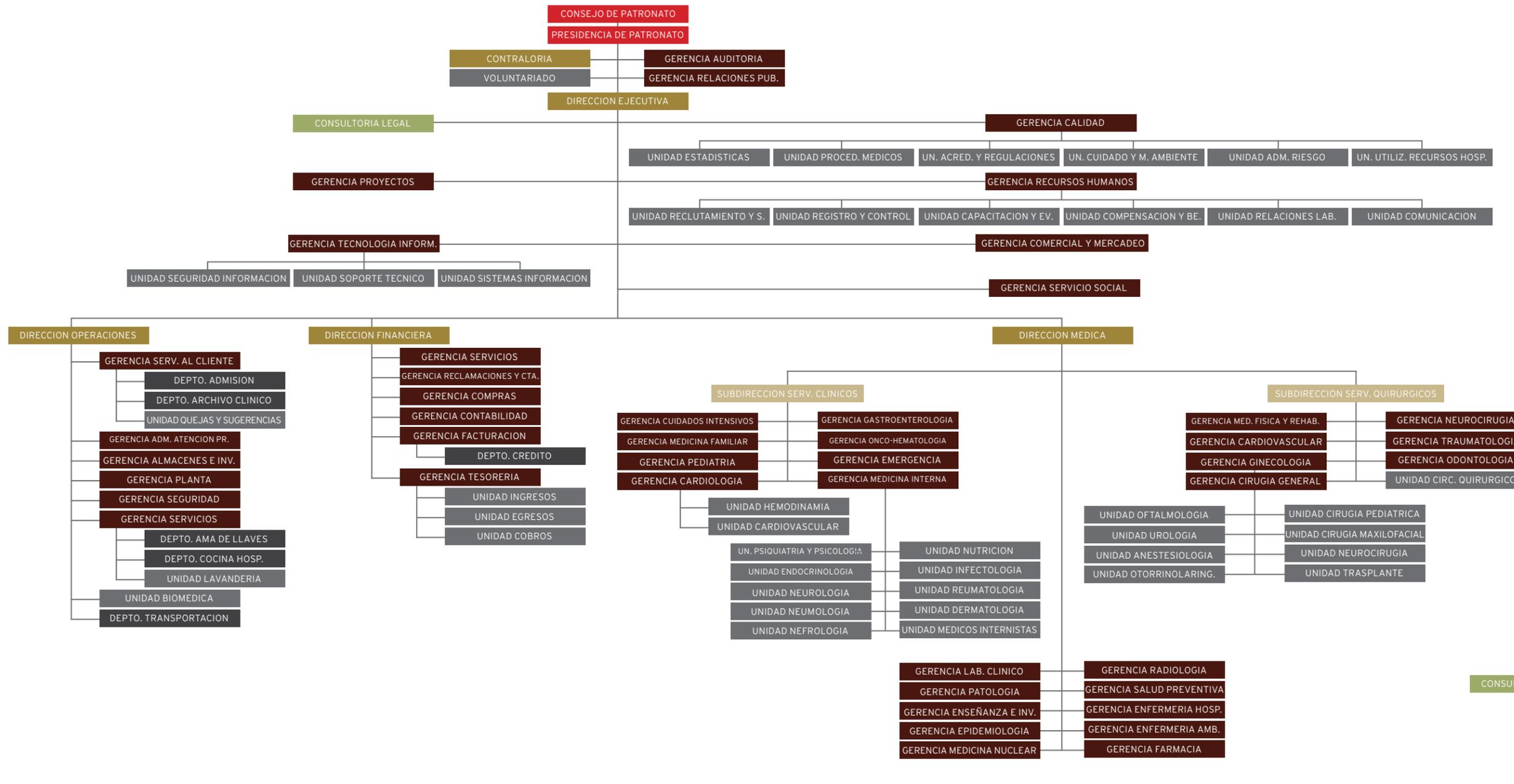
¡Excelente!



Celebramos tu Dedicación



Recursos humanos



Actualizado al 07 de Octubre 2010

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el 2011 implementamos Planes Estratégicos para ejecución de acciones que conllevan a mejorar día a día la calidad de los servicios que ofrecen los diferentes departamentos de nuestro hospital. Para ello fue necesario realizar algunas reestructuraciones organizacionales, tales como creación de la Subdirección de Servicios Clínicos y la Subdirección de Servicios Quirúrgicos, así como crear las Gerencias de Medicina Crítica y Terapia Intensiva, Neurocirugía, Cirugía Cardiovascular, la Unidad de Circuito Quirúrgico, la Unidad de Medicina Nuclear, el Departamento Internacional, creación del servicio de Ortopedia Infantil, Artroscopia de Hombro y Rodilla y Cirugía de Columna.

Estos cambios conllevan también la reestructuración de la Dirección de Apoyo Hospitalario, convirtiéndose en septiembre del 2011 en la Dirección de Operaciones, la cual entre otras funciones, es la responsable de velar por la eficiente operación del hospital, a nivel de servicios de soporte, abastecimiento de materiales, servicio al cliente, equipamiento y planta física. Esta Dirección está conformada por las Gerencias de Planta, Seguridad, Servicios Hospitalarios (Cocina, Ama de llaves, Lavandería), Atención al Usuario, Almacenes (Farmacia Hospitalaria), Atención Primaria, y los departamentos de Biomédica y Transporte.

Del mismo modo dentro de la nueva estructura organizacional la Gerencia de Monitoreo y Evaluación, se convirtió en Gerencia de Calidad, la cual será la responsable de los esfuerzos de calidad que se realicen en el hospital a todos los niveles, acreditaciones como Joint Commission Internacional, Certificaciones ISO 9000: 2008 y de las mediciones de calidad y productividad. La misma queda conformada por Unidad de Estadísticas, Unidad de Manejo del Riesgo, Unidad de Administración de Recursos, Unidad de Monitoreo y Evaluación, Unidad de Medio Ambiente, Unidad de Procedimientos Médicos y Unidad de Control de Normas y Regulaciones, esta última ya en labor trabajando actualmente en la elaboración de todas las políticas y procedimientos relacionados al cumplimiento de los estándares internacionales. Actualmente la Gerencia de Calidad se encamina a la elaboración, monitoreo y seguimiento de todos los indicadores de calidad, que contribuyan a la mejora continua en todos sus niveles.

SUMA DE CANTIDAD		
Grupo ocupacional	Familia de puesto	Total
Gerencial y Directivos	Directivos	5
	Gerentes	39
	Sub-Directores	2
Total Gerencial y Directivo		46
Mandos Medios	Coordinadores	50
	Encargados de Deptos.	5
	Encargados de Servicios	14
	Encargados de Unidad	58
	Sub-Encargados	1
	Sub-Gerentes	4
	Supervisores	50
Total Mandos Medios		182
Operativo	Apoyo	314
	Asistencial	61
	Auxiliares	69
	Oficiales de Servicio	163
	Secretarial	25
Total Operativo		632
Profesionales	Profesionales de la Salud	579
	Prof. Servicios Administrativos	39
Total Profesionales		618
Técnicos	Técnicos Administrativos	10
	Técnicos de la Salud	296
	Técnicos Servicio Hospitalario	16
Total Técnicos		322
Total General		1800

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

En el 2011 dimos continuidad a la filosofía organizacional en la que para poder proporcionar un servicio de excelencia, es necesario contar con un personal calificado según los conocimientos en su campo de acción y con excelente desempeño en las funciones que ocupa.

Hemos tenido la oportunidad de proporcionar más de 60,000.00 H.H.C. con las que hemos superado la capacitación del 2010 en más de un cuarenta y cuatro por ciento (44%).

El desempeño de los colaboradores que han tenido cambios de posición y/o nuevos ingresos supera la efectividad del año pasado en un 30% con relación al año 2010.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

PROCESOS DE CAPACITACIÓN

Basados en el diagnóstico y atendiendo a los factores generales de la organización (Clima Organizacional, Servicios Críticos, Seguimientos, Encuestas, etc.), realizamos las actividades de capacitación y desarrollo del personal. A continuación le presentamos el desglose de las capacitaciones realizadas en el 2011.

Tipo	Participantes	Inversión	Horas impartidas	H.H.C.
Capacitación In-House	6,864	RD\$1,873,770.00	19,544	35,445
Capacitación Off-House	230	RD\$4,197,491.00	22,970	25,063
Totales	7,094	RD\$6,071,261.00	42,514	60,508

Resumen de Participantes	General 2010	General 2011	% de Aumento
Gerencial y directivo	219	306	40%
Mandos medios	603	1024	70%
Profesionales	1492	2166	45%
Técnicos	641	1005	57%
Operativos	1823	2443	34%
Otros	132	150	14%
Total	4910	7094	44%

PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Implementación programa Calidad y Productividad en el Servicio 24 x 7:

En el primer semestre del año 2011 implementamos con éxito el programa de compensación "Calidad y Productividad en el Servicio" (Calidad 24 x 7) cuyo principal objetivo es promover la mejora continua del desempeño de nuestros colaboradores, a través de los resultados obtenidos en el año evaluado. Se beneficiaron con este programa un total de mil doscientos cincuenta y nueve (1259) de nuestros colaboradores que habían obtenido una puntuación mayor a los setenta y cinco (75) puntos en su evaluación anual correspondiente al 2010.

Los pagos estuvieron distribuidos según el siguiente cuadro:

MAYO 1/2

Porcentaje	Puntuación	Colaboradores	Total
50%	Mayor de 90 pts.	718	RD\$8,600,473.85
40%	De 80 a 89 pts.	478	RD\$3,824,241.68
25%	De 75 a 79 pts.	63	RD\$283,876.60
Total general		1259	RD\$12,708,592.13

NOVIEMBRE 2/2

Porcentaje	Puntuación	Colaboradores	Total
100%	Mayor de 90 pts. (pago retroactivo)	1	RD\$63,000.00
50%	Mayor de 90 pts.	708	RD\$8,687,204.75
40%	De 80 a 89 pts.	434	RD\$3,606,798.40
25%	De 75 a 79 pts.	55	RD\$259,530.85
Total general		1198	RD\$12,616,534.00



SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE COLABORADORES

Tipo de evaluación	Cant. Evaluados	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Nuevo ingreso	199	39%	44%	14%	3%
Cambio de posición	39	62%	36%	3%	0%
Plan de salida voluntaria	19	75%	25%	0%	0%
Promoción	41	66%	34%	0%	0%
Seguimiento a desempeño	6	0%	83%	0%	0%
Totales	304	46%	41%	11%	2%

Rango	Año 2010	Año 2011	Mejoras obtenidas
Excelente - Bueno	72%	87%	15%
Regular - Deficiente	28%	13%	15%
Total	100%	100%	30%

Implementación de herramienta de evaluación virtual y modificación de la herramienta: se procedió a implementar la herramienta de EIKON WEB, en la que los supervisores y supervisados podrán realizar evaluaciones a sus colaboradores online.

Los beneficios que obtenemos con esta herramienta es que tendremos:

- **Resultados automáticos** sin la necesidad de digitalizar en físico las evaluaciones (más de 27,000 preguntas cerradas y 10 preguntas abiertas).
- **Seguimiento oportuno** de las evaluaciones realizadas y pendientes de cada evaluado.
- **Facilidad de evaluaciones de 360 grados.**
- Asimismo, hemos procedido a realizar **modificaciones en los factores** evaluables a cada familia de puestos (puestos similares), basado en competencias.

Responsabilidad social

El hospital considera que la orientación y apoyo emocional al paciente y a la familia, es el complemento indispensable al tratamiento médico, para lograr una actitud mental y emocional que les permita acceder a todos los recursos viables y factibles para hacer frente a la situación crítica que pudiera estar viviendo el paciente y su familia, en ese sentido se realizó el lanzamiento del Grupo de Apoyo Emocional para Personas con Discapacidad y sus Familias donde recibieron asistencia y soporte psicoterapéutico 96 pacientes y familiares de los servicios de Medicina Física y Rehabilitación.

Así como también el lanzamiento del Grupo de Apoyo Emocional gratis para padres de niños de UCI Pediátrico y Neonato, con el apoyo de un equipo de profesionales de la psicología, trabajadores sociales, médicos pediatras y damas del voluntariado en el que 105 padres y madres recibieron los beneficios de la psicoeducación.

Se dio asistencia y fueron reportados a la Línea Vida los casos de madres, padres y tutores de 24 niños y adolescentes (hospitalizados y ambulatorios) por presuntos abusos y maltrato infantil, garantizándoles un entorno seguro para su estabilidad física y emocional. Se produjo un incremento de casos reportados de un 45.5% en relación al 2010. Fueron entregados a sus familiares 10 pacientes que habían sido abandonados en las áreas de emergencia y en los pabellones de hospitalización.

Se realizaron 92 visitas domiciliarias a pacientes y familias de diferentes lugares del país como seguimiento a sus planes de tratamiento de salud.



“Se realizó la Diabeferia 2011, actividad periódica que desarrolla el HGPS, con el objetivo de educar a la población sobre esta importante enfermedad y beneficiar a algunos pacientes con su tratamiento.”



Se dio asistencia en orientación, autogestión e informaciones generales a 5,168 pacientes, familias y acompañantes sobre el hospital y los servicios que se prestan en relación a sus demandas de salud y a sus planes de tratamientos.

Se realizaron 424 diagnósticos sociales a pacientes y familiares que presentaron dificultades socioeconómicas en el proceso de hospitalización y egreso del HGPS.

Fueron evaluados y reevaluados socioeconómicamente 745 pacientes con recursos económicos limitados, siendo favorecidos en sus planes de tratamientos de salud a través de las diferentes categorías que tiene el hospital como parte de sus programas de responsabilidad social. El 0.8 % (8) fueron categorizados en A el 80.2% (599) en B y el 19% (146) en la categoría C.

Se trabajaron y se les dio seguimiento a 601 casos de pacientes y familias con diferentes problemáticas sociales entre ellos: extranjería, indocumentados, abandonos, pobreza extrema, entre otros.

16 recién nacidos del área de neonatal fueron entregados a sus familiares a través del proceso de mediación y coordinación por muerte o larga hospitalización de la madre.

Se gestionó la capacitación gratis con el Centro Terapéutico Infanto Juvenil, del taller “Características de Sistemas Abusivos en Maltrato Infantil y la Ruta Crítica del Abordaje de Maltrato Infantil desde el Ámbito Hospitalario”; coordinado por la Unidad de Capacitación del HGPS donde recibieron entrenamientos 45 colaboradores (Trabajadores Sociales, Psicólogos, Psiquiatras, Pediatras, Neonatólogos, Enfermeras y Damas del Voluntariado).

Se realizó el operativo quirúrgico **“Operation Walk”**, en el cual se realizaron 43 artroplastias totales de cadera y rodilla sin costo alguno para los pacientes, para beneficiar a un total de 39 mujeres y 4 hombres.

Se impartió un taller sobre Intervención en Crisis y Trauma donde se entrenaron 38 colaboradores y Damas del Voluntariado del HGPS en el uso de técnicas y herramientas Terapéuticas, efectivas para actuar ante incidentes críticos de pacientes y familias en situaciones catastróficas.

Apoyo en actividades asistenciales, en el centro de Atención Primaria de Sabana Perdida, donde se ofrecieron aproximadamente 2,400 consultas durante el año, 55 visitas domiciliarias, 47 charlas de educación a la comunidad y 3 talleres.

Se realizó un operativo de Banco de Sangre en el programa donantes voluntarios (captación de donación de sangre para banco) en el Scotiabank de la Ave. Winston Churchill y en sus sucursales.

A través del operativo quirúrgico “Operation Walk”, se realizaron 43 artroplastias totales de cadera y rodilla sin costo alguno para los pacientes, para beneficiar a un total de 39 mujeres y 4 hombres.

Con el objetivo de educar a la población sobre esta importante enfermedad y beneficiar a algunos pacientes con su tratamiento, se realizó la Diabeferia 2011, actividad periódica que desarrolla el HGPS.

El Hospital General de la Plaza de la Salud apoya desde el 2006 los diez principios del Pacto Global referente a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, y en el 2011 reiteramos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestro hospital, así como en involucrarnos en



“...dos fueron jornadas preventivas de Cáncer de Mama con la realización de procedimientos de mamografía y sonomamografía gratis donde fueron evaluadas y beneficiadas **150 mujeres de escasos recursos económicos** ...”

proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, por lo tanto cumpliremos con el deber de reportar el progreso de aquí a un año y anualmente desde entonces, como lo indica la política de CoP del Pacto Global.

PROGRAMA YO RECICLO

Con el objetivo de fomentar el respeto colectivo al entorno y formar un personal consciente del deber social así como contribuir con la protección del medio ambiente, el Hospital General de la Plaza de la Salud ha iniciado un innovador programa de reciclaje en las oficinas administrativas del hospital.

El HGPS inicia el programa con el Centro Para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF), en su programa Yo Reciclo! con la colocación de recipientes de cartón donde se depositan papeles, sobres, folders y periódicos desechados en las oficinas administrativas. Los papeles desechados se trasladan a MOLDOSA, compañía que utiliza el papel para la fabricación de productos hechos a base de material reciclado.

Con su participación en este programa, el Hospital General de la Plaza de la salud se une a los esfuerzos de integrar al ser humano en la conservación y protección de nuestro medio ambiente al implementar las 3R's: Reduce, Reusa, Recicla, estra-

tegias utilizadas para el manejo de residuos que buscan ser más sustentables con el medio ambiente y específicamente dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.

De los Programas Sociales del Voluntariado con apoyo del HGPS se coordinaron tres jornadas de prevención, dos fueron jornadas preventivas de Cáncer de Mama con la realización de procedimientos de mamografía y sonomamografía gratis donde fueron evaluadas y beneficiadas 150 mujeres de escasos recursos económicos a partir de los de 35 años de edad y sin afiliación de Administradoras de Riesgo de Salud (ARS) (162,408.55). También fueron evaluados y beneficiados 84 hombres de escasos recursos económicos a partir de los 40 años de edad con la realización de la jornada de prevención de cáncer de próstata gratis (128,114.00). Del programa de donación de medicamentos del Voluntariado para pacientes de Oncohematología fueron valorados y evaluados 23 casos de pacientes con diagnósticos catastróficos de bajo recursos económicos (266,397.40).

En ese mismo orden realizamos varios operativos y/o actividades a través de nuestro Voluntariado, para fines de recaudación de fondos para dar continuidad a nuestros programas sociales. Para tales fines fue necesario involucrarnos en las siguientes actividades:

Venta Botones Únete:

A beneficio del Programa Ayuda Económica a pacientes del hospital.

Mercado de Pulgas:

Esta es una actividad que realizamos para ampliar la ayuda económica a pacientes de escasos recursos, donde pueden comprar a bajos precios artículos del hogar y otros.



Zumbathón:

Actividad realizada pro-recaudación de fondos dirigidos a la remodelación y equipamiento de nuevas unidades de internamiento para niños con cáncer.

Happy Hour Navideño:

Por 7 años consecutivos realizamos nuestro tradicional Happy Hour Navideño solo para mujeres, donde los fondos recaudados son para la nueva sala de internamientos de los niños afectados de cáncer del hospital.

Paseo Cien Años Cien Niños:

Fue una experiencia maravillosa vivida por los niños del Pabellón de Oncología Pediátrica de los cuales solamente dos de ellos se habían montado en un avión.

Aguinaldo Navideño:

Esta actividad se hace para llevar el espíritu de la Navidad a todo el personal y pacientes del hospital.

Fiesta Niños de Oncología Pediátrica y Rehabilitación:

Actividad realizada con el propósito de llevar el espíritu de la Navidad a niños enfermos hospitalizados en esta institución.

Se coordinó y realizó el tercer encuentro educativo - recreativo con pacientes de los servicios de Geriátría con motivo del Día Internacional del Adulto Mayor con la participaron de 105 adultos mayores y familiares a quienes se les obsequiaron regalos donados por la Damas del Voluntariado, Directores y Gerentes del HGPS.

Se coordinó el segundo encuentro recreativo - educativo con pacientes en condiciones de discapacidad, con motivo del "Día internacional de las Personas con Discapacidad" con la participación de 89 discapacitados y familiares.

Conclusión

Solo nos queda la gran satisfacción de tomar como base el desempeño de este período concluido, para comprometernos a unificar el esfuerzo de todos y cada uno de los que laboramos en esta institución, reorientando nuestra gestión hacia un modelo que integre junto a la política y directrices organizativas, las expectativas de los trabajadores, usuarios y proveedores; el Hospital General de la Plaza de la Salud seguirá procurando cada día ser pionero en implementar nuevas técnicas en el área de salud para beneficio de nuestros usuarios, asumiendo el compromiso de transparencia total, a través de un modelo de gestión orientado a la búsqueda del equilibrio de la sostenibilidad del sistema sanitario y basado en la implantación de políticas encaminadas a minimizar la insatisfacción de nuestros usuarios. Estamos inmersos en una etapa creciente de las exigencias de calidad en salud, lo que nos

obliga a una reflexión constante respecto del qué hacer y cómo hacer lo que hay que hacer. Nos queda como compromiso reforzar la continuidad asistencial, mejorar la organización del trabajo y elevar la satisfacción de los usuarios, lo cual se desarrolla con la implicación de todo el equipo de profesionales en cualquiera de los ámbitos. Por ello esta memoria no sólo recoge la actividad asistencial que nuestro hospital realiza, sino que pretende poner de manifiesto el verdadero valor esencial del equipo de profesionales que conformamos la base primordial de esta institución, fundamentados en la responsabilidad social de asegurar un sistema sanitario de calidad, sin riesgos para los pacientes, transparente en su modelo de gestión de los recursos, situando al usuario como eje y centro principal de esta institución y el firme compromiso de continuar camino a la excelencia en el servicio.



Annual
Report
2011

www.hgps.org.do

| English Summary

Profile of the institution

VISION

To be the first comprehensive highly humane healthcare institution.

MISSION

Our mission is to provide comprehensive healthcare with the highest level of excellence, based on ongoing scientific research and innovation, supported by a highly qualified and motivated team within a framework of ethical principles, with a strong focus on and sensitivity toward the user.

To build a health service institution that is administratively autonomous, responding to all local and international users who require any of the services provided by the system.

To develop a business culture that mainly focuses on the permanent improvement of processes, with an emphasis on timely actions supported by advanced and accessible technologies that generate objective and accurate information for decision-making and optimizing resources.

To access various market segments by providing comprehensive and differentiated healthcare services with the capacity to create value for companies, as well as their users and employees, ensuring optimum profitability that will help us to achieve self-management and development.

To create a work environment that promotes harmonious achievement of the interests of the organization and its various groups of collaborators within a physical infrastructure that guarantees the highest levels of hygiene and safety.

To develop highly specialized medical services from the scientific and financial standpoint that are self-sustaining in the most relevant and differentiated areas of the hospital.

VALUES

SENSITIVITY

Meaning that I see myself and others from a human perspective. To always acknowledge the strength and fragility of their nature, being empathetic and allowing the strengths of some to complement the weaknesses of others, it implies the continuous search for the common good as the highest expression of social solidarity.

EFFICIENCY

Implies responding to all situations under any circumstances. It guarantees the ongoing accompaniment of our users, it means that we set ever higher goals, achieve and exceed them. It is the capacity to achieve independence of action in order to contribute within a constructive system of interdependence, it means to

discover our individual and collective mission, acting responsibly with respect to our commitments, being aware of my role and correctly managing resources to as to obtain the results that are expected of me.

ETHICS

Meaning to always act predictably and in keeping with the highest universally accepted moral ethical principles, making appropriate and prudent use of resources and the surroundings, to be consistent and coherent in our treatment of others.

INNOVATION

The HGPS promotes innovation as a foundation of our institutional philosophy, the search for new and improved ways of thinking and acting in approaching current and future challenges, as well as the use of creativity as a key tool in achieving institutional success constitute a permanent standard.

Achievements of the institution in 2011

PHYSICAL INFRASTRUCTURE

In light of the growth and demand achieved as an institution, we continued the renovation and improvement of our physical installations, providing the Plaza de la Salud General Hospital with comfortable areas, created to ensure enhanced performance, both from the medical and administrative perspectives. Jointly undertaking various projects has allowed us to achieve excellent results so as to provide greater comfort for our users.

PROJECTS COMPLETED IN 2011

NUCLEAR MEDICINE UNIT (RD\$27,125,071.29)

Work was undertaken to modify the Imaging area on the first floor of the Geriatrics building to set up the new Nuclear Medicine Administration. It currently covers an area of 117 square meters. To achieve this, the area was entirely remodeled, which included the demolition and relocation of walls, changing floors, installation and startup of new medical equipment, such as the gamma camera, the management office, waiting area, reception, study area, facilities, observation area and procedures area were all installed.

The objective of this unit is to serve as support for the various medical specialties, provide diagnostic assistance for certain pathologies via graphic gamma tests

that meet criteria related to technical quality, provide accurate, reliable and satisfactory results, in addition to implementing radio-protection rules. Among the services provided by this unit are thyroid, parathyroid, bone, kidney, testicle, bile duct, intestinal bleeding research gammagraphs, body scans and therapies using radioactive iodine, cardiac SPECT, among others.

DR. BIENVENIDO DELGADO BILLINI CONFERENCE CENTER

(RD\$39,704,708.62)

Another project which started in 2010 and was completed in 2011. This modern Conference Center was built in the Primary Care Building and covers an area of 583 square meters, has an auditorium that seats 179 people, a stage, a podium with an adapted microphone, projection screen, simultaneous translation booth, 50 translation earpieces, virtual library management system, classroom/library for 2 people, multi-purpose room/hall that seats 65 to 80 people, which can be used as a space for receptions.

REMODELING OF THE CARDIOLOGY UNIT WAITING AREAS (RD\$97,915.19)

The space was reorganized to increase the capacity of the waiting room, the dividing wall was demolished, the ceiling structure was leveled out, ceiling panels changed, the area painted, the telephone switchboard moved, furniture ordered.

VOLUNTEERS MEETING ROOM (RD\$191,031.73)

The area was closed in with floating glass, the ceiling restructured, painted, air conditioner vents, ceiling lighting and new furnishings installed.

REMODELING OF NEUROLOGY UNIT OFFICES AND WAITING AREA

(RD\$652,774.31)

The area formerly designated for the SIGES project was remodeled so as to place the Electroencephalograph Unit. Plycem wall divisions were installed, new air conditioning units, ceilings, lighting, doors and bathroom accessories, furnishings were installed, and the area was painted.

REMODELING OF THE GASTROENTEROLOGY OBSERVATION AREA

A space was set up for storing medicine, linen and nurses changing rooms. A Plycem dividing wall was built with a sliding oak door, shelving was installed, the area was painted, the spaces for stretchers were redistributed, the ceilings were changed for sanita, lockers were installed for patients, maintenance was carried out in the bathroom and the sink was replaced by bathroom furnishings.

CONSTRUCTION OF 180,000 GALLON CISTERN IN FRONT OF THE PRIMARY

CARE BUILDING (RD\$17,403,369.59)

The water storage capacity of the primary care center and COPRESIDA was increased. Cement block and cistern concrete walls were used to build it for a capacity of 120 thousand gallons according to the design and conditions agreed to in the contract.

RELOCATION OF THE MEDICAL ADMINISTRATION OFFICES (RD\$459,814.33)

The area previously occupied by the Emergency Management office was remodeled in order to install the new offices of the Medical Administration. To achieve this, walls had to be demolished, doctors' offices relocated and ceilings changed, in keeping with the current needs of the administration office as a result of its growth to create two Sub-Administrations.

NEUROSURGERY AREA (R\$460,534.98)

A space was set up for 3 neurosurgeon offices on the 2nd floor of the Traumatology Unit. Fiber cement dividers, sanitation, electrical and data infrastructure were built for the doctors' offices.

REMODELING OF THE PEDIATRIC CARE AREA IN THE PHYSICAL MEDICINE UNIT (RD\$520,824.21)

The pediatric care area was remodeled to install treatment equipment for children with burns and to give the space a more juvenile atmosphere. The men's bathroom was modified to install the treatment equipment, the girls' bathroom was prepared as a unisex bathroom, the paint color, ceilings and lighting were changed and new furniture was installed.

MINOR REMODELING

- **Installation of a new space for the Contact Center (RD\$2,866,248.00):**

The installed capacity was increased with new cubicles designed for the agents, an area for management and quality control monitoring was included; operations started at the beginning of January.

- **Restructuring of the Data Entry Center (RD\$11,444,397.24):** Modular units were installed and the area was joined with the Filing Department in order to streamline processes and improve productivity.

- **Pediatric ICU waiting room remodeled (RD\$53,000.00):** The area was painted, the furniture changed, and jambs and lockers were installed to provide greater comfort for relatives of patients hospitalized in the unit and greater security for their belongings.

- **The management office for Public Relations and Communications was enclosed in glass (RD\$65,489.94):** Allows the area employees to have more privacy in a safer work space.

- **Remodeling of the Budget Management office (RD\$104,303.79):** This project consisted of dividing the management area according to its departments with Plycem walls, a wooden cabinet was built in the niche to be used for filing and glass and venetian blinds installed to isolate the area.

- **A bathroom was built in the Pre- and post-operative area.**

- **The exterior color of the Primary Care building was changed to give a fresher appearance.**

- **Acoustic insulation (RD\$25,916.16):** A connection was made in the block walls up to the roof around the entire area. Approximately 50 square meters. The ceilings were reinstalled.

MEDICAL TECHNOLOGY

In 2011 we concentrated our efforts on increasing healthcare activities and restructuring the physical installations with the aim of improving medical technology. The acquisition of new equipment and the refurbishing of existing equipment allowed us to noticeably optimize the quality of medical care provided by our Units and/or Departments.

MONITORING WITH MEDICAL TELEMETRY IN THE EMERGENCY UNIT: There are four ambulatory Welch Allyn, Micropaq model monitors, which are more than telemetry monitors. The screen allows the medical personnel to check vital signs wherever the patient is, as well as to identify them, transfer them from bed or remotely connect them to the Acuity central monitoring system.

The use of telemetric systems to check and send physiological functions creates a great number of challenges when designing modular projects that can be introduced in the body with minimum intrusion, amplify and manage miniscule signs generated by the body and transmit them instantly to an external data reading system. This type of device can be used to check and manage signs coming from the nerves of patients with spinal lesions and foot drop to obtain accurate readings in noisy electrical environments (such as operating rooms).

DIGITAL IMAGING AND COMMUNICATION IN MEDICINE (DICOM) WORK NETWORK FOR PHILLIPS SONOGRAPHS. DICOM:

This is the universally recognized standard for exchanging medical images, created for managing, storing, printing and transmitting medical images. It offers Ethernet connectivity to a business data management system or PACS with advanced functions from DICOM: DICOM store, work list and procedures performed in steps. DICOM includes structured reports(Cardiac and OB/GYN). This allows imaging equipment to be connected to the PACS system of the image digitalization project, such as sonographs, CAT scans, MRIs, gamma cameras, X-rays, hemodynamics.

GAMMA CAMERA SYSTEM- SPECT:

Two heads, Philips brand, Brightview model, in the new Nuclear Medicine Unit. Gamma graph studies are performed producing excellent image resolution and radioactive iodine therapies are used to treat certain pathologies. Thanks to this novel system the results are obtained in half the time as traditional machines. There is also a Cardiac Science, Quinton Q-stress stress test machine that is compatible with the DICOM network, which is connected to practically all components needed to improve the work flow. It is compatible with echograph systems, nuclear camera, with health information technology systems, such as PAC, among others.

DIGITALIZATION OF DIAGNOSTIC IMAGES:

This innovative project allows the digitalization of analog images to be coordinated with DICOM, via an intelligent image file system (PACS), with the implementation of a radiology information system (RIS), both of which are functionally integrated into the Intra-hospital management network (LOLCLI). Since July 2010, the projects department has been responsible for coordinating and implementing the logistics of the diagnostic image digitalization project.

The advances achieved to date are:

Project Planning: In implementing the project terms of reference, a bid process was coordinated to find a solution, review work flows: AGFA-HGPS, information for parameters was collected, the initial work flow, network adaptations, third party licenses, additional equipment were decided, accompaniment in developing the infrastructure, orders and the arrival of equipment, defining work teams.

CR Functions Integration: Electrical adaptations, CR installation, printer installation and training.

RIS System: Integration and working agreement with Lolimsa and AGFA were accomplished, requirements were defined, HIS integration and integration tests were developed.

Parameters: Coordination of the use of the Virtual Classroom for the Parameters Room, RIS servers configured, user keys selected, key users trained and parameters completed.

LIVEPACS: Infrastructure (UPS, A.C., Floors, ICU's, Emergency), Data Center, Reading Room, local radiology network and distribution of floors, WAN links, clinical PC's, CORE equipment and diagnostic stations in the HGPS, dictated flow defined, PACS core and diagnostic stations installed, isolated PACS production begins.

LIVEGolive: Training, tests, trial run, Go Live.

NUCLEAR MEDICINE UNIT: In August 2011 the Nuclear Medicine Unit formally began service. We were responsible for completing the planning and budget, contracting suppliers, monitoring construction, purchasing gamma camera equipment, requesting construction and operation license from the National Energy Commission, selecting and hiring personnel, requesting and overseeing the purchase of equipment, furnishings, software and materials, monitoring the building of the septic chamber up to implementation of the prices of the service and finally to startup of the new unit. In creating this unit we hope to provide quality Nuclear Medicine to our users. The capital and other investments will be recovered through the sale of these services to our patients.

MOLECULAR INSTITUTE/ PCT PROJECT: Objective: to acquire a cyclotron and a PET/TAC for more accurate diagnosis of cancer and other diseases, determine if a cancer has diminished or spread in the body, access effective cancer therapy, determine if the cancer has returned following treatment, evaluate cerebral abnormalities, such as tumors and others. In 2011 several cyclotrons and PCTs were evaluated, as were financing methods. Dr. Ninoska Sosa, radiologist, was hired and will be the doctor in charge of the Institute.

OTHER ACQUISITIONS

- Acquisition of an Image Intensifier, C-arm, for use in the Gastroenterology department to perform RCPs.
- Acquisition of a Colposcopy Video to diagnose and treat uterine pathologies and perform electrosurgical removal of various structures. This equipment is for outpatient use.
- The purchase of a Hysteroscopy allows the uterine cavity to be visualized, requires only a few hours of hospitalization and recovery is immediate, in order to diagnose and treat uterine pathologies and perform electrosurgical removal of various structures on an outpatient basis.
- Installation of test-tube Interphases with the Cobas 121 Equipment from the

- Roche company, and Vitros 3600 equipment from the Sued & Fargesa S.R.L.
- Installation of the Cobas e601 Automatic Analyzer equipment from the Roche Company, to replace the Elecsys equipment from the same company.
 - Acquisition of 1 Hot Plate to be used in the Bacteriology Section.
 - Acquisition of 1 RT-2201C coagulation analyzer.
 - Installation of the Aution Max AX-4030 Automatic Urine Chemical Analyzer and the Sysmex UF-100 Automatic Urine Sediment Analyzer from the Bionuclear company to automate urinalysis tests.
 - Installation of the interface for the Sebia brand, Capillary Electrophoresis System, Model MINICAP, to perform electrophoresis.
 - Installation of one (1) XT-IPU (COMPUTER XT-1800) for the Sysmex Hematology Analyzer, model XE-2100, Series No. A3180, located in the Hematology Section. Concept: Replace the CPU (Computer + Software) of the Upgrade equipment for I-STAT System analyzers, one of which is located in the Pediatric ICU and another in Emergency.
 - Introduction of 5 Blood pressure monitoring machines and 10 Holter DMS 300-3A machines, one Transesophageal transducer into the equipment pool of the cardiology department.
 - Acquisition of one anesthesia machine with hemodynamic monitor for the Anesthesiology service.
 - Acquisition of one Electrocautery machine, one endosonograph, Hemostatic clips, pneumatic dilators and grips in the Gastroenterology area.
 - Several pieces of equipment were acquired in 2011 to improve the quality of assistance provided in our Intensive Care Units, such as a Prismaflex Machine, Image Viewers, 7 modern patient beds, two pneumatic compression machines for TBP and pulmonary embolism patients, three EKG modules for monitors, 16 non-invasive pressure bracelets, one defibrillator, one portable echocardiograph machine, one RCP cart, one portable electrocardiograph, one pacemaker generator, among others.

NATIONAL AND INTERNATIONAL ALLIANCES

JOHN HOPKINS CONFERENCE

Coordinator of the Annual Symposium for Clinical Excellence and Applied Research conference between the Plaza de la Salud General Hospital and John Hopkins Medicine International.

MINUSTAH PROPOSAL (UNITED NATIONS)

Responsible for the project to provide services to the United Nations Stabilization Mission in Haiti (MINUSTAH). Compilation of information with each relevant department and preparation of the presentation of the organization to MINUSTAH.

CONDITIONING OF THE HOSPITAL BEFORE MISPAS (MINISTRY OF PUBLIC HEALTH AND SOCIAL ASSISTANCE)

We worked to prepare the report required to achieve rehabilitation of the hospital before the National Bureau of Conditioning and Accreditation of MISPAS. Follow-up to various departments requesting: Equipment Report, Scaled and descriptive Floor plans of the HGPS, HGPS Administrative and medical personnel report, Blood bank Transfusion Services Guidebook, Clinical Laboratory Guidebook, Dental Clinic Guidebook, Detailed Presentation of the HGPS Portfolio of Services, Inspection Guidebook of Third Level Hospitalization Centers, in the radiodiagnostic area, minimum equipment, among others.

The process for the closing of contracts was made more efficient in 2011 because the HGPS advertised itself at the activities of the USA Embassy where we were included as one of its health service providers in the Dominican Republic, which confirms that we are a reliable, high quality and safe hospital.

- Seguros World Wide (SWW) RD
- Health Insurance GMC, EUA
- International Triage Eagle Mount, LLC.
- International SOS Assistance (Tri-care)
- Mondial Assistance
- QHM (Quality Health Management, LLC)
- BanReservas Internacional.
- BUPA.
- International Mutuelles Assistances.

The process of presenting the portfolio of medical services offered by the Primary Care Center began at the new auditorium of the Dr. Bienvenido Delgado Billini Conference Center. At the event an emphasis was placed on the fact that the HGPS is prepared to provide various levels of care stipulated in the promotion and prevention plan required by the Law on Social Security. This activity was attended en masse by the Asociacion Dominicana de Administradores de Salud (ADARS / Dominican Association of Healthcare Administrators), executives from the Administradoras de Riesgos de Salud (ARS / Health Risks Administrators), Insurance Brokers, executives from local companies, other healthcare providers from the whole country.

INTERNATIONAL DONATIONS

JOHNSON & JOHNSON INTERNATIONAL

The Latin America & Caribbean Contributions Committee of the Johnson & Johnson International company donated to us US\$15,000.00, received on 22 March 2011, with the objective of subsidizing training workshops on the implementation of the Nursing Care Process at the HGPS. The nursing care process (PAE) has been accepted as the framework for nursing practice, contains quality standards that ensure the best possible nursing care through this process. As in all methods, it defines a number of successive steps that are interrelated and have the main objective of creating a structure that can meet individual needs, both real and potential, of patients, family members and the community, which once applied will be evaluated. This will allow feedback for nurses concerning the effectiveness of the process applied and the need for new strategies, if necessary. The program foresees four (4) training workshops over a period of eight (8) months to train a total of 80 nurses. It began in June 2011 and will end in February 2012.

CITI HOPE INTERNATIONAL

At the start of 2011, we received medicine and medical supplies worth US\$518,036.00 as a donation from the Citihope International organization through its program "Heal a Nation". Since 1990, Citihope has acquired, sent and distributed over US\$700,000.00 million in medicine, medical supplies and nutritional resources throughout the world. The donated supplies are delivered directly to patients with limited resources who visit the HGPS through the Volunteers' Pharmacy, located on the first floor of the Primary Care Center.

On 27 September 2011, we received from Citihope International and the Rica Foundation an additional inventory of donated medicine and supplies worth RD\$16,414,584.50 to be delivered to patients with limited resources at our Volunteers' Pharmacy. However, the corresponding audit evaluation was conducted and determined that 41% of the products expired in the month of October and that they cannot be distributed by HGPS, and so they were returned to Citihope International and the Rica Foundation, as well as supplies valued at RD\$6,696,664.00, the value of the remaining donation being RD\$9,717,921.00.

SORIN GROUP USA, INC .

Additionally, on October 13, 2011, we received materials and equipment valued at US\$34,255.00 as a donation from the Sorin Group USA company to be used to improve our cardiovascular surgery service. The Cardiovascular Department of the Mount Sinai Medical Center also donated materials and equipment valued at US\$2,000.00, which arrived on 13 October with the same purpose.

- In 2011 contacts were made to negotiate a comodatum for anesthesia machines with the Macrotech company, an acquisition agreement was reached regarding four (4) Mindray brand anesthesia machines, with a savings for the institution of approximately US\$45,000.00 per machine. In this way we began a new trend of seeking to optimize and increase the reliability of the medical equipment, while also obtaining savings.
- Rotary Club: US\$25,000.00
- Junta Andalucía: RD\$14,000,000.00 in equipment
- Operation Walk: RD\$40,000,000.00. More than US\$1,000,000 in implants and materials.

IMPROVEMENT AND QUALITY PROCESSES

JOINT COMMISSION INTERNACIONAL

In continuing our Joint Commission International project, we maintain our active participation, working with international consultants to implement evaluation meetings, train the Quality Committee and hold many interactive meetings with various managers, with the objective of training, empowering and facilitating all of the tools needed to meet international standards.

We are also using the consultancy services of an occupational safety company, SGI Dominicana, which has provided us with a series of recommendations, training sessions and improvements with respect to management and the safety of the installations. Along these same lines, we are focused on savings in areas such as Electricity, Potable Water, supplies, etc. We have also begun the process of forming emergency brigades with the objective of promoting a change of attitude aimed at creating a culture of prevention based on the need to control and manage conditions that cause disasters in an organized manner work, with the purpose of reducing accidents and protecting the health of patients, visitors and workers.

With respect to advances in meeting international standards and goals, we have accomplished the following:

- Acquisition of electronic bracelets connected to the LOLCLI, training and implementation of protocols that ensure accurate identification of the patient.
- Approval of the intercom system throughout the hospital to thus ensure effective communication for our patients.
- PAHO workshops for the medical and nursing personnel to ensure a safe surgery program.
- Implementation of the use of Avagar at the entrances to all of the rooms and in specific areas to reduce the risk of infection associated with sanitary healthcare.

ISO 9000: 2008

In February 2011 we began the clinical laboratory project by preparing for Certification of the Quality Management System of the clinical laboratory and blood bank in accordance with ISO standard 9000:2008, which took approximately 18 months.

Given the complexity of its operations, its professional-ethical commitments to the health of individuals and the moral and legal implications, a clinical laboratory must have a quality system that covers all processes: management responsibility, administration, resource management, process and measuring management, analysis and improvements; therefore, laboratories must strive to establish, implement and maintain a quality system that corresponds to their activities and raises their level of competence, thus ensuring the quality of their results.

The certification process includes training, consultancy and assessments for the ISO 9000:2008 Audit, preparation of the audit process, pre-analysis of the documentation and management manual (SGC), planning and implementation of audits, system analysis, analysis of plans and corrective actions by the team of auditors, among other activities.

The benefits of certification are the following:

- Increased satisfaction and loyalty of customers because the recognition awarded implies that the laboratory is committed to quality.
- An increase in the customer portfolio.
- Strong competitive image and ability.
- Greater competitiveness.
- Better positioning on the market.
- Improved management system.
- Greater degree of employee motivation.
- Increased operational efficiency (reducing costs, rethinking processes and eliminating activities that do not add value).

SCIENTIFIC DEVELOPMENT AND RESEARCH

STRENGTHENING OF MEDICAL CONTINUING EDUCATION PROGRAMS

- Inauguration of the Dr. Bienvenido Delgado Billini Conference Center
- Cycle of Keynote Conferences for all of the hospital medical staff and specialized companies, with local and international guests, offering topics of great importance concerning the latest scientific information.
- Presentation of the conference "Arterial Hypertension" by Dr. Nepomuceno Mejia.

- The IX Annual HGPS Scientific Seminar with the topic: "Comprehensive and Advanced Trauma Management", with the participation of international guest doctors from John Hopkins Hospital Medicine Center in the United States, Jackson Memorial University in Miami, Brigman and Woman Hospital, in addition to the active participation of professionals from other institutions in the country.
- Pre-congress courses were held on: "Initial Handling of Acute Trauma:", "Trauma Patient Teamwork" and "Sonograph Approaches to Trauma (E-FAST)".
- Scientific Seminar "Patient Safety and Quality through the Nursing Care Process".
- The II Cardiology Symposium
- The II seminar on Gastroenterology "Update on Hepatic Diseases"
- The Annual John Hopkins Symposium for clinical excellence and research
- Seminar on Diabetic Foot
- Interactive workshop on Breast Cancer prevention
- The First Seminar on Diagnosis of Pathologies of the Skeletal Muscle System (Osteoarthropathies) sponsored by the Dominican Radiology Society, Universidad Iberoamericana (UNIBE), Dominican Medical Association, and the Plaza de la Salud General Hospital. The members of the head table at this event were the Rector of UNIBE, the Director of the Medical School at the aforementioned university, a member of the Medical Association, and a representative from the University of Puerto Rico.
- Conference on advances that are being implemented in the field of mammographies were demonstrated during a discussion session on BI-RADS.
- Courses on basic CPR for all of the HGPS staff.
- A course on Advanced Pediatric and Neonatal Resuscitation, with the support of the Grupo Español RCP, given to 22 Pediatric doctors at our institution.
- Conference "The world of Neurosurgery", with the participation of the Directors of the Dominican Society of Neurology and Neurosurgery.
- The 2nd Discussion Meeting with Family Medicine Specialists, Gynecologists, Neonatologists and Radiologists on the topic of "Restriction of Intra-uterine Growth".
- Presentation of the conference "Natriuretic Peptides and their cardiovascular effects".
- Presentation of the conference "Direct Inhibition of the Rasilez Renin".
- Presentation of the conference "Importance of calcium score and its correlation to arteriosclerotic load".
- Presentation of the conference "Advanced technology Intracardiac devices: a luxury or a necessity".
- Presentation of the conference "Anti-hypertension efficacy of Valsatan".
- Presentation of the conference "What's new with Statins".

- Presentation of the conference “Benefits of combining Nifedepine Oros with SRAA blocker “Study Action”.
- Course on Rights and Duties of the Patient and Informed Consent.
- Seminar on Prevention and the Importance of Nutrition in the Critical Patient.
- Courses on Solid Waste management, Occupational Health Manual.
- Course on Radiology Protection, given by Nuclear Physicist Jose Eliseo Brito for the staff of the radiology department and all those exposed to ionizing radiation.
- The HGPS continues to be the headquarters of the PLM, Pharmaceutical Specialty Dictionary for Central America, Panama and the Dominican Republic. The 41st edition 2011 of the PLM was completed.

CLINICAL RESEARCH

- Strengthening of the Committee for Research Ethics
- Periodic meetings to review Clinical Research Protocols
- Revision of Clinical Protocol, a pilot study to evaluate Sonothrombolysis assisted by Micro-bubbles in vascular occlusion of the Retina. Juan Batlle Laser Center, March 2011.
- Revision of MK-0431a Protocol titled: A study to determine whether MK0431-A (a fixed dose of sitagliptine and metformine) is safe and effective in the treatment of pediatric patients with type 2 diabetes, developed at our hospital.
- Revision of Clinical Protocol 083, MK0431, titled Phase III Clinical Test, Multicentric in double blind, randomized, controlled with placebo and metformine to evaluate the safety and effectiveness of sitagliptine in pediatric patients with type 2 diabetes mellitus with inadequate glycemic control, developed at the HGPS.
- Revision of clinical test protocol Raven Redoxagen to promote improvement in vision related to age, Juan Batlle Laser Center, March 2011.
- Revision of anti-coagulation protocols.
- Clinical test telemetric implant to measure intra-ocular pressure in Cataract Surgery.
- Revision bibliography “Control of Dyslipidemia in special clinical groups: Women, the elderly, patients with Chronic Renal Disease, Metabolic Syndrome”.
- Revision bibliography “Apixaban vs. Warfarin in patients with auricular fibrillation”.
- Revision bibliography “The Heart during Pregnancy”.
- Revision bibliography “Factors associated with the lack of arterial hypertension control in patients with or without cardiovascular disease”.
- Presentation of the “Alpine” study.
- Presentation of the “Kyoto” study.

TRAINING PROGRAM FOR SPECIALIST DOCTORS IN COORDINATION WITH THE UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA (UNIBE):

Opening of a new medical residency program, Sub-specialty in Critical Medicine and Intensive Therapy for adults, with two openings.

New academic year, with openings for:

6 openings for Residency in Family and Community Medicine.

4 openings for Residency in Emergency and Disaster Medicine

1 opening for Sub-specialty in Critical Medicine and Intensive Pediatric Therapy.

Completion of the program for graduation:

Emergency and Disaster Medicine: 1 specialist

Family and Community Medicine: 6 specialists

Graduation of 42 fourth, third and second year medical residents.

INSTITUTIONAL IMAGE

2011 was a year of significant innovations in the institutional image through which served to enhance same. Among the most outstanding achievements we can mention the following:

Re-launching of the “Vivir en Salud’ (Live in Health) program with a new format and content. We now have Dr. Nepomuceno Mejia as co-director of the program and the Plaza de la Salud General Hospital is the principal collaborator, as a result, the hospital’s services are promoted in a new way: we educate the community and on occasion, through stories and testimonies of the patients themselves who come to the Plaza de la Salud General Hospital.

Organization, management and promotion of the Cycle of Keynote Conferences open to the public. We have the participation of renowned health specialists from the Dominican Republic who give talks on various topics and exchange ideas with other healthcare institutions.

- Launching and implementation of the corporate website: www.hgps.org.do
- Arts backlights are updated and managed.
- Planning of congresses, mass and the inaugural event of the scientific seminar.
- Planning of the 2011 publicity campaign.
- Arrangements were made to promote the HGPS social networks, Facebook and Twitter, on all of the institution’s graphic material.
- Presentation of hgps.tv: Presentation, coordination, promotion, arranging invitations, photographs and master of ceremonies.
- Filming of Miss Dominican Republic 2011 candidates: This event was organized by the HGPS Women Volunteers, where the Communications and Public

- Relations Manager collaborated with the photographs and in-house promotion.
- Arrangements were made to set up televisions in all areas to provide patient education and the promotion of HGPS medical services through closed circuit hgps.tv.
 - Visit by Miss Universe: Photographs, welcome and in-house promotion.
 - Dominicans on expedition to Mount Everest: Photographs, media handling, follow-up, in-house dissemination.
 - Visit by Juan Luis Guerra to the HGPS: Photographs, welcome, in-house promotion.
 - Campaign 100% Committed: The campaign as designed in coordination with AF Comunicacion Estrategica, photo session, coordination, in-house promotion by area and period.
 - Campaign C24/7: Photo support and in-house dissemination.
 - Visit to the Central Romana Hospital: The Communication and Public Relations Manager served as liaison with the Central Romana Hospital at this meeting to reach agreements on the technology and training aspects, in addition to photographs of the meeting.
 - Doctor's Day: Photographs, taping, coordination, creation of a list and distribution of invitations and master of ceremonies.
 - Launching of internet web site www.hgps.org.do and the new phase of the "Live in Health" program with content that focuses exclusively on promoting the HGPS and introducing Dr. Nepomuceno Mejia: coordination, guest list, distribution of invitations, master of ceremonies, press notice, photographs.
 - Visit by directors from Puerta de Hierro Hospital: Liaison between the HGPS and the aforementioned institution, in addition to photographs.
 - Presentation of plaque to the General Manager of Scotiabank, Mr. Jim Meek: Photographs, presentation.
 - 2011 Employment Fair: Photographs and in-house promotion.
 - Presentation New Onco-hematology Project: Support with photographs, master of ceremonies, invitation design.
 - First Gathering of Transplant Patients: Support with the organization, distribution of invitations, press conference, photographs and master of ceremonies.

IN 2011 WE PARTICIPATED IN VARIOUS ACTIVITIES, SUCH AS EXPOSITIONS, CONGRESSES, TO PROMOTE OUR PRODUCTS AND SERVICES:

- Health Exposition of the United States Embassy
- CEMEX DOMINICANA Health Exposition
- Automobile race at the Movil 1 Autodrome (promoting services)
- XIV International ALAMI (Latin American Association of Private Healthcare Systems) Congress.

- Expo Fair Medio Maraton, Hispaniola LOWENBRAU 2011.
- UNIBE Employment Fair
- International Pediatrics Congress in Bavaro
- Santisima Trinidad Parish Fair

SOCIAL RESPONSIBILITY

The hospital believes that the emotional support and guidance of the patient and family members is an indispensable complement to medical treatment in order to achieve an emotional and mental attitude that will allow them to access all of the viable and feasible resources needed to face the critical situation that the patient and their family may be experiencing; in this sense, the Emotional Support Group for Persons with Disabilities and their Families was launched, where 96 patients and family members received psychotherapeutic support and assistance from the Physical Medicine and Rehabilitation services.

Likewise, the launching of the free Emotional Support Group for parents of children in the Pediatric and Neonatal ICU, with the support of a team of professional psychologists, social workers, pediatric doctors and women volunteers in which 105 mothers and fathers received the benefits of psycho-education.

Cases reported to the Linea Vida (Green Line) of mothers, fathers and guardians of 24 children and adolescents (hospitalized and out patients) for suspected cases of child abuse and mistreatment, guaranteeing them a safe environment for their physical and emotional stability.

There was an increase of 45.5% in reported cases compared to 2010. Ten patients who had been abandoned in the emergency areas and in the hospitalization wards were returned to their relatives.

Ninety-two home visits were made to patients and families in various regions of the country as follow-up to their healthcare treatment plans. Guidance, self-management and general information assistance was provided to 5,168 patients, family members and companions concerning the hospital and services provided with respect to their healthcare demands and their treatment plans.

Social assessments were conducted of 424 patients and family members who presented socioeconomic hardships during the HGPS hospitalization and discharge processes.

Seven hundred forty-five patients with limited economic resources were evaluated

and reevaluated from the socioeconomic perspective, and their healthcare treatment plans benefitted from various categories that the hospital has as part of its social responsibility programs. 0.8% (8) were categorized as A, 80.2% (599) as B and 19% (146) as category C.

Six hundred one cases of patients and families with various social problems were managed and monitored, including the following: foreigners, undocumented persons, abandonments, extreme poverty, among others.

Sixteen newborns in the neonatal area were returned to their families via a process of mediation and coordination due to death or long-term hospitalization of the mother.

Free training was arranged with the Juvenile Infant Therapy Center, on the workshop "Characteristics of Abusive Systems in Child Mistreatment and the Critical Route for Approaching Child Mistreatment from a Hospital Context"; coordinated by the HGPS Training Unit where 45 collaborators (Social Workers, Psychologists, Psychiatrists, Pediatricians, Neonatologists, Nurses and Women Volunteers) received training.

A workshop on Crisis and Trauma Intervention was given where 38 collaborators and Women Volunteers of the HGPS were trained on the use of therapeutic techniques and tools that are effective in acting in critical incidents of patients and families in catastrophic situations.

Support for assistance activities at the Primary Care center of Sabana Perdida, where approximately 2,400 consultations were provided during the year, 55 home visits, 47 community educational talks and 3 workshops.

A Blood Bank campaign was conducted in relation to the volunteer donor program (training in blood donation for the bank) at the Scotiabank on Avenida Winston Churchill and at its branches.

Through a surgery campaign "Operation Walk", a total of 43 hip and knee arthroplasties were performed without any cost to the patients, to benefit a total of 39 women and 4 men.

With the objective of educating the community concerning this major disease and to benefit some patients with its treatment, the Diabeferia [Diabetes Fair] 2011 was held, a regular event held by the HGPS.

Since 2006, the Plaza de la Salud General Hospital advocates ten Global Pact principles regarding human rights, labor rights, the environment and the fight against corruption, and in 2011 we reiterated our intention to back and implement these principles within our sphere of influence. We are committed to making the Global Pact and its principles part of the strategy, culture and daily actions of our hospital, as well as to be involved in cooperative projects that contribute to the broader development objectives of the United Nations, in particular the Millennium Development Goals.

We recognize that a key requirement for participating in the Global Pact is the annual presentation of a Communication on the Progress (CoP) describing the efforts of our company to implement the ten principles. We support transparency and accountability; therefore we will fulfill the duty of reporting the progress in one year and annually thereafter, as indicated in the Global Pact CoP policy.

RECYCLE PROGRAM

In order to promote collective respect for the environment and train a staff that is aware of its social duty, as well as to contribute to protecting the environment, the Plaza de la Salud General Hospital has started an innovative recycling program at the hospital administrative offices.

The HGPS started the program with the Center for Agriculture and Forestry Development (CEDAF), as part of its I Recycle program by placing in the administrative offices cardboard containers for depositing discarded paper, envelopes, folders and newspapers. The discarded paper is taken to MOLDOSA, a company that uses paper to manufacture products made with recycled material.

Through its participation in this program, the Plaza de la Salud General Hospital joins in the efforts to engage human beings in the conservation and protection of our environment by implementing the 3R's: Reduce, Reuse, Recycle, strategies used to manage waste which seek to be more sustainable with the environment and specifically to prioritize a reduction in the volume of generated wastes.

As part of the Social Programs for the Volunteers supported by the HGPS, three day-long prevention events were held, two of which were Breast Cancer prevention seminars where free mammogram and sonomammogram procedures were performed, and 150 women 35 years and older with limited economic resources who were not affiliated with any Health Risk Administrator (ARS) were evaluated and served (162,408.55). Eighty-four men over the age of 40 with limited economic resources over were also evaluated and served during an activity to prevent prostate cancer free of charge (128,114.00).

As part of the Volunteer medicine donation program for oncohematology patients, 23 cases of low income patients with catastrophic diagnoses were tested and evaluated (266,397.40).

Along these lines, we held various campaigns and/or events where our volunteer corps, in order to raise funds to continue our social programs. For this purpose, we had to participate in the following activities:

Sale of Unete buttons:

To benefit the Economic Aid Program for patients of the hospital.

Flea market:

We hold this activity to increase economic assistance for patients with limited resources, where they can purchase household and other articles at low prices.

Zumbathon:

A fundraising activity with the purpose of remodeling and equipping the new hospitalization units for children with cancer.

Christmas Happy Hour:

For 7 straight years we have held our traditional women-only Christmas Happy Hour where the funds raised are for the new hospitalization ward for the hospital's children with cancer.

One hundred years, One Hundred Children Trip:

This was a wonderful experience for children in the Pediatric Oncology Ward among whom only two had ever boarded an airplane.

Christmas festivity:

This event is held to convey the Christmas spirit to all of the staff and patients of the hospital.

Party for Children in Pediatric Oncology and Rehabilitation:

This activity is held to convey the Christmas spirit to sick hospitalized children in the institution.

The third educational-recreational gathering was coordinated and held with patients of the Geriatric services in honor of the International Day of the Elderly with the participation of 105 elder adults and family members who were given presents donated by the Women Volunteers, Directors and Managers of the HGPS.

The second recreational-educational gathering for patients with disabilities was coordinated, in honor of the International Day of Persons with Disabilities with the participation of 89 disabled persons and family members.