

BOLETÍN ANUAL 2024

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



Responsable Institucional
Servicio Nacional de Salud

Mario Lama, director ejecutivo.
Grace Genao, directora de gestión de la calidad en servicios de salud.

UNIDAD RESPONSABLE
Dirección de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.

ENCARGADOS:
Elayne Tavárez, Yenni Heredia.

COORDINADORES:
Claritza Cuas, Lucidania Valenzuela, Dayanara García, Hilda Ulloa, Cándida Castillo.

SUPERVISORES:
Carmen Sánchez.

ANALISTAS:
Elaine Medina, Morehily Aquino, Yuleisi Almánzar, Paloma Sterling.

COLABORADORES:
Judy Sánchez, Jenny Marte, Rosimar Salvador, Ana Peralta, Miguel González, Carolin Báez, Arianny Contreras, Anabel Gómez, Aisha Ullah, Edalma Reyes, Cristian Zorrilla Núñez, Delfis Sena, Edwin Medrano.

CITAR:
Servicio Nacional de Salud. [2024]. Boletín Anual 2024: Gestión de la Calidad en Servicios y Establecimientos de Salud – Edición N° 1. Santo Domingo: Servicio Nacional de Salud.

Servicio Nacional de Salud
Avenida Leopoldo Navarro, esquina César Nicolás Penson, Santo Domingo, República Dominicana.
Noviembre 2024

CONTENIDO

6 | **GLOSARIO**

9 | **INTRODUCCIÓN**

10 | **DIRECCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

11 | **DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A
LA HABILITACIÓN HOSPITALARIA**

12 | **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN
AL USUARIO**

Nivel de la Satisfacción con el Servicio
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y
Sugerencias

14 | **DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y
CONTROL DE RIESGO BIOLÓGICO**

Comités de Bioseguridad Hospitalaria
Comités de Infecciones Asociadas a la Atención
en Salud
Monitoreo de la Política de Bioseguridad

16

DEPARTAMENTO DE MONITOREO DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

Comités de Mejora Continua de la Calidad de la
Atención y Seguridad del Paciente

Monitoreo de la Calidad en Servicios de
Establecimientos priorizados

Cumplimiento de la Calidad de la Atención en
Servicios Maternos y Neonatal por Observación

Cumplimiento de Prácticas de Humanización en
Servicios Materno y Neonatal

Cumplimiento de los Protocolos durante la
Atención a Morbilidades Maternas

Cumplimiento de los Protocolos durante la
Atención a Morbilidades Neonatales

Cumplimiento de los Protocolos durante la
Atención a Morbilidades Infantiles

Cumplimiento de Protocolos en Enfermedades de
Salud Pública: Dengue, Malaria y Leptospirosis

Cumplimiento de la Lista de Verificación
de la Seguridad en Cirugía

Cumplimiento del Reglamento Técnico
de Expedientes Clínicos y Quirúrgicos

Cumplimiento de Metas Internacionales
de Seguridad del Paciente

Cumplimiento del Protocolo en el Programa Madre
Canguro

Monitoreo Interno de la Calidad en Servicios de
Salud en Establecimientos de la Red Pública

Humanización en los Servicios de Salud

48

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GLOSARIO

Aislamiento: es una medida de control de infecciones diseñada para prevenir la transmisión de microorganismos patógenos entre un paciente infectado o portador de un agente infeccioso y otras personas, incluido pacientes, visitantes y personal de salud.

Áreas de Oportunidad: son aspectos identificados en un servicio o establecimiento que, aunque cumplen su función, tienen el potencial de ser mejorados para alcanzar mayores niveles de eficiencia, calidad, impacto o satisfacción.

Atención inmediata al recién nacido: son el conjunto de acciones realizadas en los primeros minutos de vida para garantizar la transición exitosa del recién nacido a la vida extrauterina, prevenir complicaciones y promover su bienestar.

Bioseguridad: Conjunto de normas, medidas y procedimientos destinados a prevenir riesgos para la salud humana, animal y ambiental, especialmente aquellos derivados de agentes biológicos, químicos o físicos, en entornos de trabajo.

Buzones de Sugerencias: Canales físicos o digitales donde los usuarios pueden dejar sus comentarios, quejas, sugerencias o reclamos acerca de los servicios recibidos en los establecimientos de salud.

Calidad en los servicios de salud: El nivel en los que los servicios de atención médica eficaces, efectivos y eficientes de acuerdo con las últimas pautas y estándares clínicos, que satisfacen las necesidades del paciente y satisfacen a los proveedores.

Call Center de Gestión de Citas: Centro de atención telefónica encargado de recibir llamadas para la programación de citas médicas, proporcionando asistencia a los usuarios en la coordinación de consultas.

Centralización del Proceso de Citas Médicas: Proceso de concentrar todas las citas médicas en un solo punto de contacto, facilitando el acceso de los usuarios a las consultas médicas, en este caso, a través de un sistema telefónico con un código abreviado.

Código Abreviado [*753]: Número corto utilizado para acceder a un servicio telefónico específico, en este caso, para agendar citas médicas a través del call center del Servicio Nacional de Salud.

Comités de Bioseguridad Hospitalarios: Grupos de trabajo multidisciplinarios en establecimientos de salud dedicados a implementar, supervisar y actualizar prácticas de bioseguridad, con el fin de garantizar un entorno seguro para pacientes y personal sanitario.

Comités de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS): Organismos internos de los establecimientos de salud responsables de la vigilancia, prevención y control de infecciones adquiridas durante la atención médica, como parte de los estándares de calidad y seguridad del paciente.

Comités de Mejora Continua de la Calidad de la Atención y Seguridad del Paciente: Instancias organizativas multidisciplinarias dentro de los

establecimientos de salud cuyo propósito es liderar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la mejora continua de la calidad de los servicios de salud y la implementación de estrategias para garantizar la seguridad del paciente.

Completitud de expedientes clínicos: El grado de llenado de los campos pertenecientes a los récords médicos.

Cumplimiento de protocolo: Realización de las actividades y acciones que componen el protocolo.

Curso normal del embarazo: Período de desarrollo fetal con una duración entre 37 y 42 semanas.

Dengue: Enfermedad viral transmitida principalmente por el vector *Aedes Aegypti*.

Desprendimiento prematuro de placenta: Es cuando la placenta se separa temprano del útero, antes del parto.

Distrés respiratorio: Respiración dificultosa que se caracteriza por un grado inapropiado de esfuerzo para respirar, basado en la frecuencia, ritmo y la evaluación subjetiva del esfuerzo respiratorio.

Embarazo: Período en el cual el desarrollo fetal ocurre dentro de la madre.

Encuestas de Satisfacción: Instrumentos utilizados para recolectar opiniones de los usuarios sobre su experiencia en los establecimientos de salud, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio recibido.

Equipos de protección personal (EPP): Son equipos, piezas o dispositivos que evitan que el personal de salud tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, que pueden generar lesiones y enfermedades [guantes, batas, overoles, mascarillas y careta facial].

Fortalezas Percibidas por los Usuarios: Aspectos del servicio que los usuarios consideran positivos o efectivos en su experiencia dentro de los establecimientos de salud.

Grupos Focales: Método cualitativo de investigación en el que se reúnen pequeños grupos de personas [usuarios, en este caso] para discutir y dar retroalimentación sobre un tema específico, en este caso, sobre los servicios de salud, identificando fortalezas y áreas de mejora.

Habilitación Hospitalaria: Proceso mediante el cual los centros de atención en salud (CEAS) cumplen con los requisitos legales y técnicos establecidos para operar conforme a estándares de calidad y seguridad.

Humanización (trato humanizado): Conducta que motiva a la sensibilización de los profesionales que están al frente de un paciente sano o enfermo. Es un imperativo ético que contribuye a salvaguardar la dignidad humana en armonía con la ética, moral, valores, principios y la reglamentación que regulan las prácticas en un contexto de salud, entendiendo la dignidad como el valor único, insustituible e intransferible de toda persona humana.

Iatrogenia: Son reacciones adversas a los fármacos o complicaciones inducidas por intervenciones médicas no farmacológicas.

Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS): Infecciones adquiridas por un paciente durante la atención médica en un hospital o clínica, que no estaban presentes ni en periodo de incubación al momento de la admisión.

Lactancia materna: La alimentación de bebés y niños pequeños con leche del seno de su madre.

Leptospirosis: Enfermedad transmitida por bacterias del género *Leptospira*, cuya transmisión puede ocurrir al entrar en contacto con orina animal infectada.

Lista de la verificación de la seguridad en la cirugía: Documento que contiene ítems a tomar en cuenta a favor de la reducción de morbilidad y mortalidad en pacientes a ser sometidos a un proceso quirúrgico, con el objetivo de disminuir los errores y los eventos adversos, aumentar el trabajo en equipo y la comunicación en cirugía.

Malaria: Enfermedad causada por parásitos del género *Plasmodium*, principalmente a través del vector mosquito *Anopheles*.

Meta de Habilitación: Objetivo establecido para garantizar que un porcentaje específico de CEAS cumplan con los estándares de habilitación durante un período determinado.

Meta Institucional: Objetivo o estándar definido por una organización o institución como referencia

para medir el desempeño o los logros en un período específico.

Monitoreo Interno: Proceso de supervisión sistemática realizado dentro de los establecimientos de salud para garantizar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos, como la política de bioseguridad.

Monitoreo: Proceso sistemático de recopilación, análisis y uso de información para dar seguimiento al progreso de un programa hacia el logro de sus objetivos y para orientar las decisiones de gestión.

Nivel de Satisfacción con el Servicio: Grado de conformidad y bienestar experimentado por los usuarios con respecto a los servicios prestados en un establecimiento de salud, evaluado mediante encuestas y otros mecanismos de retroalimentación.

Plataforma Digital de Encuestas de Satisfacción: Herramienta electrónica utilizada para realizar encuestas en línea que permiten medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en los establecimientos de salud.

Política de Bioseguridad: Conjunto de lineamientos establecidos por una institución para prevenir riesgos biológicos y garantizar la seguridad en las actividades hospitalarias y de atención en salud.

Posalumbramiento: Período posterior a la salida del recién nacido(s) del útero de su madre y la expulsión de la placenta.

Precauciones estándares: Son un conjunto de medidas dirigidas a minimizar el riesgo de transmisión de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAs) a pacientes, visitantes y personal de salud, sea por contacto con fluidos corporales o con superficies contaminadas.

Protocolo: Plan detallado de un tratamiento o procedimiento médico.

Recién nacido: Ser humano con menos de 28 días vividos desde su fecha de nacimiento.

Renovación de Licencia de Habilitación: Proceso mediante el cual un CEAS actualiza y renueva su autorización para continuar operando, asegurando el cumplimiento de estándares vigentes.

Seguridad del paciente: Ausencia de un daño innecesario real o potencial asociado a la atención sanitaria. Las Metas Internacionales para la Seguridad del Paciente son una de las estrategias prioritarias, evaluadas por la Joint Commission International, para acreditar la calidad y seguridad de la atención de hospitales y clínicas que adoptan estas acciones para la seguridad de los pacientes.

Sepsis: Disfunción de órganos con potencial fatal que ha sido causada por una respuesta de la huésped desencadenada por una infección.

Servicio Nacional de Salud (SNS): Institución gubernamental encargada de coordinar y gestionar los servicios de salud públicos en la República Dominicana, buscando garantizar el acceso a la salud de calidad para la población.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias: Mecanismo a través del cual los usuarios pueden expresar sus insatisfacciones o sugerencias, ayudando a las instituciones a mejorar la calidad del servicio.

Trastornos hipertensivos del embarazo: Condiciones en las que se manifiestan elevación de la tensión arterial durante el período del embarazo, incluyendo hipertensión gestacional, preeclampsia-eclampsia e hipertensión crónica.

Vigilancia y Gestión de Riesgos: Mecanismos implementados para identificar, evaluar y mitigar riesgos en el ámbito hospitalario, incluyendo riesgos biológicos y de infección.

INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Salud (SNS) trabaja constantemente para fortalecer la gestión de la calidad en los servicios de salud, reconociéndola como un pilar esencial para garantizar atenciones seguras, eficientes y centradas en las necesidades de la población. Con este objetivo, se han implementado diversas estrategias orientadas a cumplir con los estándares nacionales e internacionales, promoviendo la mejora continua y la satisfacción de la población con los servicios ofertados.

Este boletín presenta un resumen de los principales logros alcanzados durante el año actual por la Dirección de Gestión de la Calidad en los Servicios y las dependencias que la conforman. Entre estos se destacan avances en la habilitación de servicios en establecimientos conforme a los requisitos del Ministerio de Salud Pública, el monitoreo del cumplimiento de protocolos, guías de atención y normativas esenciales, el seguimiento riguroso

a los procesos de bioseguridad hospitalaria y aspectos clave relacionados con la experiencia de los pacientes y su nivel de satisfacción con las atenciones brindadas, destacando el impacto de los planes de mejora implementados para responder cada día mejor en todas las áreas prioritarias identificadas.

El contenido de este boletín refleja el compromiso de todos los niveles de la Dirección de Gestión de la Calidad en los Servicios con el fortalecimiento de las capacidades institucionales, la seguridad del paciente y la equidad en el acceso a servicios de calidad, siendo una herramienta de referencia para la toma de decisiones y la planificación estratégica de futuras iniciativas que promuevan la excelencia en los servicios de salud de la red SNS.

DIRECCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

La Dirección Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud es la responsable de asesorar y apoyar técnicamente a los Servicios Regionales de Salud [SRS] e instancias operativas del SNS en materia de seguimiento a la habilitación de los servicios en establecimientos de salud, atención a los usuarios, calidad de los servicios, prevención y control de riesgo biológico para promover el desarrollo de actividades que garanticen el flujo del usuario a través de una red articulada, promoviendo intervenciones para la mejora continua y una oferta de servicios en consonancia a lo establecido en el Modelo de Atención.

Para ello, cuenta en su estructura organizativa con varios departamentos desde donde se contemplan múltiples acciones e intervenciones para asegurar

el seguimiento continuo a los aspectos técnicos y no técnicos de la atención, permitiendo así alcanzar el resultado esperado:

- Departamento de Seguimiento a la Habilitación Hospitalaria.
- Departamento de Prevención y Control de Riesgo Biológico.
- Departamento de Monitoreo de Calidad en Servicios de Salud.
- Departamento de Atención al Usuario.

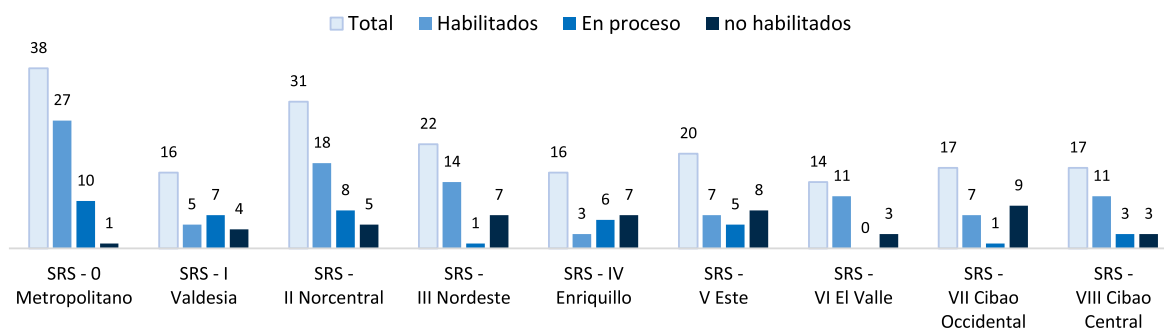
DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A LA HABILITACIÓN HOSPITALARIA

Durante el período de julio-noviembre 2024, la red pública de servicios ha logrado completar el proceso de habilitación de 13 Centros Especializados de Atención en Salud (CEAS), alcanzando un total del 54% (104) de CEAS habilitados. Este avance supera la meta propuesta del 50% establecida para el final del período. Además, otro 22% (43) de los CEAS se encuentran en proceso de renovación de su licencia de habilitación. Estas acciones se llevan a cabo en cumplimiento de la Ley General de Salud no. 42-

01 y el Reglamento Técnico para la Habilitación de Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Diagnósticos, garantizando así a los usuarios servicios seguros y de calidad.

A continuación, se presenta un gráfico con el desglose por regional de la cantidad de establecimientos habilitados, en procesos y no habilitados:

Gráfico I: Cantidad de Establecimientos de Salud Habilitados en la Red Pública por Servicio Regional de Salud (SRS), 2024



Fuente: Departamento de Seguimiento a la Habilitación Hospitalaria. DGCSS.

En adición, durante el presente año, 34 centros clínicos y diagnósticos (CCDx) igualmente finalizaron el proceso de habilitación, para un porcentaje equivalente al 43%. Esto se traduce en un logro importante que supera la cuota objetivo de 30 CCDx establecida para el final del período.

DEPARTAMENTO

DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Departamento de Atención al Usuario, integrado dentro de la Dirección de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, desempeña un papel clave en el fortalecimiento de la relación entre los usuarios y los servicios de salud, siendo un motor de mejora continua en la experiencia del paciente. Este departamento se encarga de planificar, coordinar y supervisar todas las acciones orientadas a ofrecer una atención centrada en la persona, garantizando que cada usuario reciba un trato respetuoso y acorde a sus necesidades. A través de la gestión proactiva de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, así como de la implementación de estrategias para optimizar la comunicación y la accesibilidad. El Departamento de Atención al Usuario no solo apoya en la mejora de la percepción de calidad en el sistema de salud, sino que también contribuye a construir un entorno de confianza. Todo esto, alineado con los estándares nacionales e internacionales de calidad, refuerza el compromiso institucional con una atención más humana, equitativa y eficiente.

Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Centralización del proceso de citas médicas en un solo punto, sin costo para el usuario, a través de un código abreviado [*753]. Servicio disponible de lunes a viernes de 8am a 4:00pm. En el periodo enero – noviembre 2024, el Servicio Nacional de Salud (SNS), a través del call center de Gestión de Citas, brindó asistencia a 152,235 usuarios, agendando vía telefónica cita para consultas médicas en las diversas especialidades. Para esto atendió 362,237 llamadas telefónicas, con un nivel de calidad en el servicio de 88%.

Este servicio está disponible para los usuarios de cinco establecimientos de salud de la red pública: el Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral y el Hospital General Dr. Juan Bosch, ambos ubicados en Santo Domingo; el Hospital Provincial Ángel Contreras, en Monte Plata; el Hospital General Dr. Ricardo Limardo, en Puerto Plata; y el Hospital Regional Universitario Dr. Alejandro Cabral, en San Juan de la Maguana.

A través de la plataforma digital para realización de encuestas de satisfacción de usuarios en los hospitales de la red pública, se realizaron un total de 399,902 encuestas, las cuales arrojaron un nivel de satisfacción general de 98% para el periodo enero - noviembre 2024. Asimismo, los usuarios calificaron el servicio brindado en los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención con un 99% para el mismo periodo, con un total de 150,495 encuestas realizadas.

Otro mecanismo utilizado por el Servicio Nacional de Salud (SNS) para medir las expectativas de los ciudadanos con el servicio brindado en los establecimientos de la red pública, son los Grupos Focales. Durante el año 2024 se han realizado nueve (9) grupos focales con usuarios de los establecimientos Hospital Municipal Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, Hospital Provincial Bella Vista, Hospital Municipal de Monción, Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, Hospital General de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia, Hospital Provincial Padre Fantino, Hospital Regional Dr. Luis Morillo King, Hospital Municipal Lic. Pablo A. Paulino y Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina. A través de estos grupos, ha sido posible identificar las fortalezas percibidas por los usuarios en cada establecimiento, así como

las áreas de oportunidad en los diferentes servicios evaluados (emergencias, consultas, hospitalización, laboratorios e imágenes). Asimismo, los ciudadanos han expresado las necesidades que tiene la comunidad y que están pendientes de ser cubiertas por el establecimiento, ejemplo: algunas consultas especializadas, servicios de imágenes y pruebas de laboratorio.

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el periodo enero-noviembre 2024, a través de los buzones de sugerencias del nivel central, el Servicio Nacional de Salud (SNS) no recibió quejas, reclamos ni sugerencias.

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGO BIOLÓGICO

El Departamento de Prevención y Control de Riesgo Biológico, perteneciente a la Dirección de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, tiene como objetivo principal implementar, supervisar y promover estrategias para prevenir y mitigar riesgos biológicos en los establecimientos de salud. Este departamento trabaja en la conformación de comités de bioseguridad, monitorea el cumplimiento de políticas de bioseguridad y fomenta prácticas seguras que garanticen la calidad de los servicios, protegiendo tanto al personal de salud como a los pacientes. Su labor es fundamental para consolidar entornos seguros y alineados con las normativas nacionales e internacionales.

Comités de Bioseguridad Hospitalaria

En 2024, el Departamento de Prevención y Control de Riesgo Biológico trabajó en la conformación y actualización de comités de bioseguridad en los establecimientos de salud de la red nacional. A lo largo del año, se conformaron y actualizaron 157 Comités de Bioseguridad, lo que representa un 83% del total de establecimientos de la red. Este porcentaje muestra un avance significativo en comparación con el primer semestre, en el que se alcanzó el 68% [129 comités]. Se evidenció un aumento de 28 comités y un incremento de 15% en el cumplimiento de este indicador.

Este resultado supera en un 23% la meta institucional establecida para el año [60%], consolidando la bioseguridad como un eje prioritario en los establecimientos de salud.

Comités de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

Durante el año, se avanzó significativamente en la creación de comités especializados en la prevención de infecciones relacionadas con la atención en salud (IAAS). Se conformaron y actualizaron 163 Comités de IAAS, lo que representa un 85% de los establecimientos. Este desempeño evidencia un progreso respecto al primer semestre, donde se alcanzó un 76% [146 comités]. Esto equivale a un incremento de 17 comités y una mejora de 9 % en el indicador.

Ambos avances reflejan el compromiso sostenido de los establecimientos de salud por fortalecer los mecanismos de control y prevención de riesgos en los servicios de salud.

Monitoreo de la Política de Bioseguridad

A lo largo de 2024, se realizaron esfuerzos constantes para asegurar el monitoreo interno de la política de bioseguridad en los establecimientos de salud. Un total de 80 establecimientos reportaron la realización de monitoreos internos, alcanzando un promedio de cumplimiento anual de 82%. Este resultado demuestra el compromiso de los establecimientos con el seguimiento y aplicación de los procedimientos de bioseguridad, promoviendo un ambiente de trabajo seguro tanto para el personal como para los pacientes.

Tabla I. Comparación semestral de los indicadores de Bioseguridad, 2024			
Hospitales	1er semestre (enero-junio)	2do semestre (julio-diciembre)	Diferencia absoluta
Porcentaje de comités de bioseguridad conformados en CEAS.	68%	83%	+ 15%
Porcentaje de comités de IAAS conformados en CEAS.	76%	85%	+ 9%
Porcentaje promedio de cumplimiento política de bioseguridad.	80%	82%	+ 2%
Fuente: Departamento de Prevención y Control de Riesgo Biológico. DGCSS.			

DEPARTAMENTO DE MONITOREO

DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

El Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud, perteneciente a la Dirección de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, tiene como objetivo coordinar con las diferentes áreas de la institución, Servicios Regionales y Establecimientos de Salud, los planes de monitoreo que permiten dar seguimiento al cumplimiento de los protocolos, guías de atención y otras normativas de salud establecidas, con la finalidad de verificar que la población reciba una atención segura, efectiva, equitativa, oportuna y centrada en sus necesidades. Como resultado de los monitoreos realizados, se genera información precisa para garantizar que cada uno de los actores puedan tomar decisiones basadas en información en la implementación de mejoras que den respuestas a las necesidades, según lo establece el marco regulatorio y el modelo de atención vigente.

Comités de Mejora Continua de la Calidad de la Atención y Seguridad del Paciente

Durante el año 2024 se conformaron un total de 174 comités de mejora continua, alcanzando una cobertura del 87% de los establecimientos especializados en la red. Este avance representa un hito importante hacia la institucionalización de los procesos de liderazgo en la mejora continua de los servicios de salud y evidencia un compromiso con la calidad y la seguridad en la atención brindada.

El Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud desarrolló actividades de seguimiento y fortalecimiento a las capacidades de estos comités, orientadas a garantizar su correcto funcionamiento. Entre ellas se destacan:

Capacitaciones altamente especializadas para los miembros de los comités: a través del *Diplomado de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud* impartido y avalado por la Universidad Iberoamericana UNIBE, abordando temas como análisis de indicadores, auditoría

interna, gestión de planes de mejora, manejo de eventos adversos, experiencia del paciente, y otros temas de alto impacto en la calidad de los servicios.

Esta formación especializada impactó a un total de 25 colaboradores de los establecimientos de mayor producción y demanda de servicios en las 9 regiones de salud, así como a varios encargados de las Divisiones de Calidad en los Servicios Regionales.

Elaboración y difusión de guías y herramientas técnicas para los comités, diseñadas para estandarizar las funciones del comité y fomentar el uso de buenas prácticas [DGCSS-MA-003 V1 Manual del Funcionamiento del Comité de Mejora Continua de la Calidad en la Atención y Seguridad del Paciente para los EES] así como una autoexploración de su desempeño en el liderazgo de la calidad [DGCSS-FO-045 V1 Formulario de Autoevaluación Comité de Calidad].

Supervisión periódica y asesoría técnica, a través de visitas y reuniones virtuales con establecimientos priorizados para evaluar el cumplimiento de sus funciones clave, y la revisión de evidencias relacionadas con sus actividades.

A pesar de los logros obtenidos, se reconocieron desafíos importantes, como la necesidad de fortalecer la sostenibilidad de las acciones implementadas, disminuir la rotación de personal, fomentar una mayor integración de los comités con otros actores clave en la gestión hospitalaria y mejorar la disponibilidad de recursos tecnológicos.

Monitoreo Externo de la Calidad en Servicios de Salud en Establecimientos priorizados

Como parte de las estrategias diseñadas para apoyar y fortalecer las iniciativas de seguimiento a la calidad en los distintos niveles de atención,

el Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios realiza directamente un monitoreo desde la sede central a un total 24 establecimientos priorizados con alta producción de servicios, esto ha permitido identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades específicas en cada establecimiento, contribuyendo a la toma de decisiones informadas a través de planes de mejora preventivos y correctivos. A través de este boletín, se busca no solo presentar los hallazgos más relevantes, sino también generar una herramienta útil para la reflexión, el aprendizaje y la construcción de soluciones que impulsen la excelencia en la prestación de servicios de salud.

El monitoreo realizado se enfocó en fortalecer cinco dimensiones claves:

El desempeño técnico del personal: al verificar el cumplimiento de las acciones que deben realizarse conforme a los protocolos, guías de atención y otras normativas nacionales durante la prestación de los servicios, en concordancia de los estándares y expectativas técnicas a la hora de realizar evaluaciones y procedimientos de atención.

La efectividad de la atención: al medir la eficiencia y oportunidad de las intervenciones de atención médica, el logro de objetivos terapéuticos, los tiempos de respuesta y la continuidad de las atenciones, así como el manejo de los recursos disponibles para minimizar riesgos y maximizar los resultados.

Las relaciones interpersonales: al evaluar la comunicación efectiva entre los trabajadores de la salud y los pacientes, la calidad de las informaciones brindadas, la coordinación entre el personal de salud, el trato empático, respetuoso y digno.

La seguridad del paciente: a través de la verificación de prácticas de higiene y bioseguridad, la identificación correcta de los pacientes y la implementación de barreras para reducir los riesgos durante la atención.

La calidad de los registros clínicos: al evaluar la completitud, precisión y organización de los expedientes clínicos, verificando que cada registro refleje las acciones realizadas durante la atención, en cumplimiento con los estándares normativos y que sirva como herramienta efectiva para validar la continuidad del cuidado y la toma de decisiones clínicas.

Para cumplir con el monitoreo se emplearon herramientas institucionales validadas y estandarizadas aplicables bajo las siguientes técnicas:

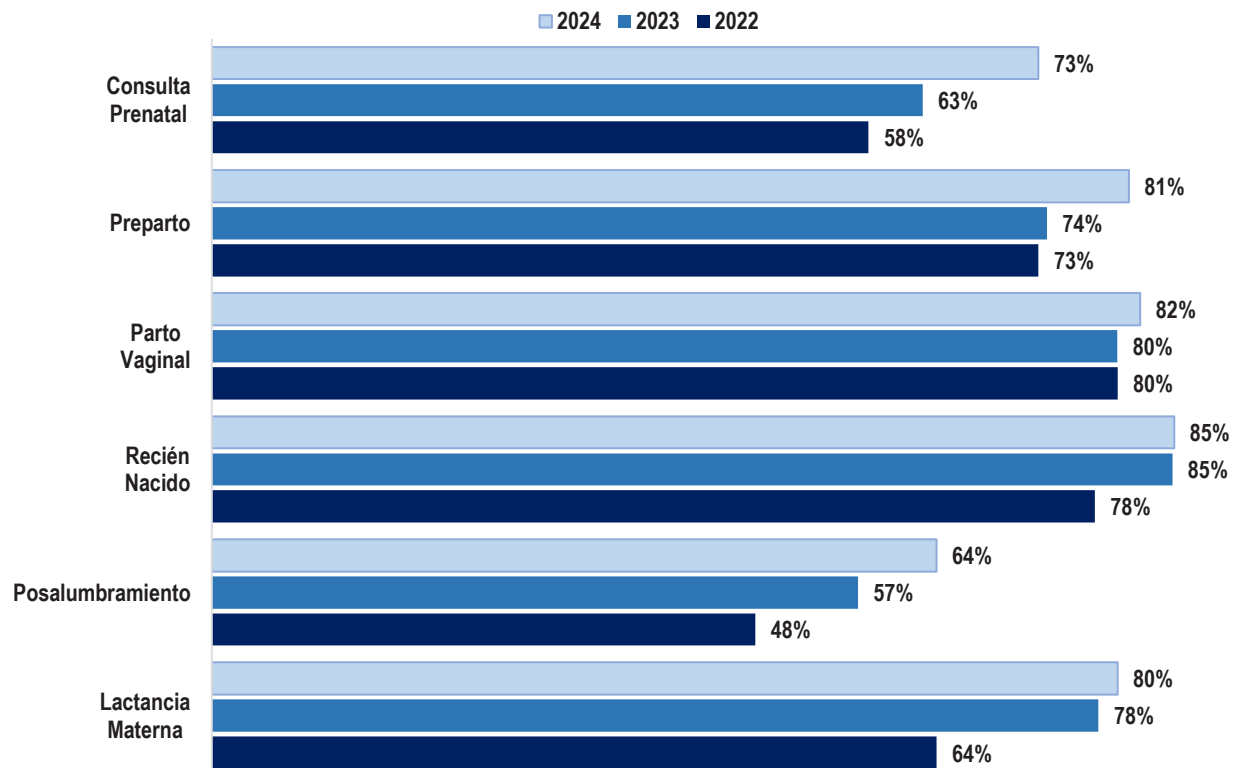
- Observación directa y no participativa durante la atención clínica y quirúrgica.
- Revisión retrospectiva de expedientes de atención médica clínica y quirúrgica.
- Entrevistas a usuarios de servicios específicos.

Cumplimiento de la Calidad de la Atención en Servicios Maternos y Neonatal por Observación

Se monitorearon 1,220 casos por observación de prácticas clínicas en 24 hospitales priorizados. Los resultados obtenidos por área de atención son los siguientes:

- **Consulta prenatal:** 264 casos, con un cumplimiento del 63%.
- **Preparto:** 88 casos, con un cumplimiento del 81%.
- **Parto vaginal:** 165 casos, con un cumplimiento del 83%.
- **Atención al recién nacido:** 218 casos, con un cumplimiento del 86%.
- **Posalumbramiento:** 230 casos, con un cumplimiento del 64%.
- **Lactancia materna:** 255 casos, con un cumplimiento del 81%.

Gráfico I: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en los protocolos materno y neonatal por observación de la práctica clínica



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

En el Gráfico I, se evidencia un incremento general en el cumplimiento de todos los protocolos materno-neonatales durante el año 2024 en comparación con años anteriores, con mejoras significativas en varias áreas clave:

- **Consulta Prenatal:** presentó el aumento más notable, con un incremento del 10% respecto a 2023 y del 15% respecto a 2022.
- **Preparto:** mostró un crecimiento moderado, aumentando un 7% desde 2022 y un 6% desde 2023.
- **Parto Vaginal:** registró un incremento marginal del 2% respecto a 2023, manteniéndose en niveles altos (desde un 80% a 82%).
- **Posalumbramiento:** aunque sigue siendo el área con menor cumplimiento, experimentó un crecimiento del 7% respecto a 2023 y del 16% respecto a 2022.
- **Lactancia Materna:** evidenció un avance con un incremento del 2% desde 2023 y del 16% desde 2022.
- **Recién Nacido:** se mantuvo constante en el 85% durante 2023 y 2024, reflejando una sostenibilidad de las mejoras en las prácticas de atención.

Estas mejoras reflejan el resultado de un esfuerzo continuo por fortalecer la calidad de la atención materno-neonatal en los servicios de salud, especialmente en áreas que históricamente han presentado menores niveles de cumplimiento, como Consulta Prenatal y Posalumbramiento. Los avances destacan el impacto positivo de las estrategias implementadas a través de los planes de mejora para asegurar la adherencia a los protocolos en la red SNS.

A continuación, se presenta una tabla con el desglose por regional y establecimiento de salud:

Tabla II: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en los protocolos materno y neonatal por observación de la práctica clínica en los establecimientos de salud, enero – noviembre 2024

Hospitales	Promedio general	Consulta Prenatal	Preparto	Parto Vaginal	Recién Nacido	Posalumbramiento	Lactancia Materna
Promedio general	77%	73%	81%	82%	85%	64%	80%
SRS - 0 Metropolitano	80%	76%	82%	85%	90%	64%	83%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	83%	87%	80%	88%	91%	65%	87%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	84%	81%	84%	92%	89%	71%	85%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	89%	85%	91%	90%	94%	76%	96%
H. Dr. Vinicio Calventi	75%	77%	73%	72%	92%	59%	78%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	81%	80%	N/D	84%	91%	70%	81%
H. Marcelino Velez Santana	65%	59%	N/D	80%	84%	28%	73%
H. Municipal de Engombe	77%	66%	80%	88%	87%	61%	83%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	85%	76%	85%	86%	96%	83%	83%
SRS - I Valdesia	79%	71%	77%	85%	80%	78%	88%
H. Regional Juan Pablo Pina	80%	72%	77%	85%	85%	80%	82%
H. Provincial Nuestra Señora de Regla	79%	70%	N/D	N/D	74%	77%	93%
SRS - II Norcentral	76%	76%	83%	83%	81%	62%	74%
H. Presidente Estrella Ureña	81%	86%	90%	89%	86%	73%	65%
H. Provincial Ricardo Limardo	72%	67%	76%	76%	76%	51%	84%
SRS - III Nordeste	78%	85%	91%	87%	90%	67%	70%
H. Antonio Yapor Heded	68%	81%	N/D	N/D	87%	58%	47%
H. Regional Universitario San Vicente de Paúl	88%	89%	91%	87%	93%	76%	93%

Tabla II: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en los protocolos materno y neonatal por observación de la práctica clínica en los establecimientos de salud, enero – noviembre 2024

Hospitales	Promedio general	Consulta Prenatal	Preparto	Parto Vaginal	Recién Nacido	Posalumbramiento	Lactancia Materna
Promedio general	77%	73%	81%	82%	85%	64%	80%
SRS - IV Enriquillo	70%	59%	82%	67%	83%	53%	76%
H. Regional Universitario Jaime Mota	72%	58%	70%	73%	79%	65%	86%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	68%	60%	94%	61%	87%	42%	67%
SRS - V Este	73%	72%	76%	77%	75%	59%	76%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	75%	74%	78%	81%	72%	63%	83%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	68%	65%	65%	69%	81%	60%	67%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	75%	76%	85%	81%	73%	54%	79%
SRS - VI El Valle	83%	76%	79%	89%	92%	74%	86%
H. Provincial Rosa Duarte	80%	77%	76%	80%	91%	70%	85%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	84%	82%	82%	91%	94%	69%	86%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	85%	71%	78%	95%	92%	83%	89%
SRS - VII Cibao Occidental	82%	84%	N/D	83%	92%	66%	85%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	82%	84%	N/D	83%	92%	66%	85%
SRS - VIII Cibao Central	74%	61%	N/D	87%	88%	52%	83%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	74%	61%	N/D	87%	88%	52%	83%

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS. 2024.

N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.

En 2024, el cumplimiento promedio de los protocolos materno-neonatales fue del 77%, destacando en Recién Nacido [85%] y Lactancia Materna [80%], pero con desafíos en Consulta Prenatal [73%] y Posalumbramiento [64%]. Regiones como SRS Metropolitano [80%] y SRS El Valle [83%] lideraron, mientras que SRS Enriquillo [70%] y SRS Cibao Central [74%] registraron los menores desempeños. Hospitales como el H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar y el H. Regional Taiwán 19 de Marzo destacaron por su alta calidad integral.

Cumplimiento de Prácticas de Humanización en Servicios Materno y Neonatal

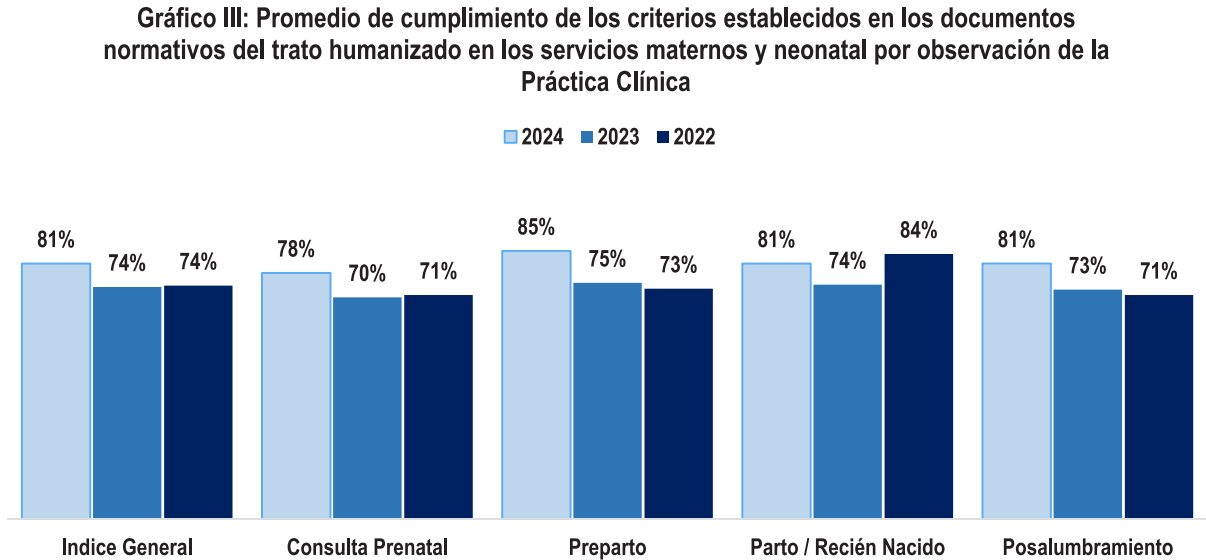
El monitoreo del trato humanizado, realizado mediante observación directa durante la atención materno-neonatal, evalúa el cumplimiento de las acciones y conductas que los proveedores de salud

deben ofrecer a las usuarias de servicios obstétricos. El objetivo de este monitoreo es garantizar un trato respetuoso desde una perspectiva de género y un enfoque en los derechos, asegurando cuidados humanizados.

La guía de orientaciones técnicas para la atención obstétrica y neonatal, que fundamenta las

actividades monitoreadas, establece pautas dictadas por el Ministerio de Salud Pública como órgano rector. Esta guía es un recurso esencial para dirigir al personal de salud, centrando sus esfuerzos en brindar una atención calificada, respetuosa, garantizadora de derechos y humanizada. La implementación efectiva de estas orientaciones juega un papel crucial en la reducción de la mortalidad materna y neonatal.

En el cumplimiento del trato humanizado, se observaron mejoras significativas en 2024, con un incremento del 10% en el área de parto y del 7% en parto/recién nacido respecto al año 2023. En consulta prenatal, se registró un aumento del 4%, mientras que en posalumbramiento se observó un incremento del 8%. A nivel general, el promedio de cumplimiento alcanzó el 81%, reflejando un avance del 7% en comparación con el año anterior. Para más detalles, consultar el Gráfico III.



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Los establecimientos con los mayores promedios de cumplimiento en el trato humanizado durante la atención obstétrica y neonatal en 2024 son los siguientes:

- **H. Francisco Vicente Castro Sandoval:** 93% de cumplimiento general.
- **H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía:** 93% de cumplimiento general.
- **H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar:** 90% de cumplimiento general.
- **H. Municipal de Engombe:** 89% de cumplimiento general.
- **H. Regional Taiwán 19 de Marzo:** 87% de cumplimiento general.

- **H. Nuestra Señora de Regla:** 87% de cumplimiento general.
- **H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez:** 88% de cumplimiento general.
- **H. Regional Dr. Alejandro Cabral:** 87% de cumplimiento general.
- **H. Antonio Yapor Heded:** 85% de cumplimiento general.

Estos hospitales destacan como ejemplos de buenas prácticas en el cumplimiento de los criterios normativos del trato humanizado. Para detalles específicos sobre cada área de atención, consultar la Tabla II.

Tabla III: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos del trato humanizado en los servicios maternos y neonatal por observación de la práctica clínica, enero - noviembre 2024

Hospitales	Índice General	Consulta Prenatal	Preparto	Parto / Recién Nacido	Posalumbramiento
Promedio general	81%	78%	85%	81%	81%
SRS - 0 Metropolitano	87%	82%	91%	85%	90%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	85%	77%	86%	89%	90%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	87%	82%	96%	81%	92%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	90%	87%	94%	88%	92%
H. Dr. Vinicio Calventi	80%	80%	84%	72%	85%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	93%	90%	94%	97%	91%
H. Marcelino Velez Santana	81%	76%	88%	74%	86%
H. Municipal de Engombe	89%	81%	89%	93%	92%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	93%	89%	96%	92%	96%
SRS - I Valdesia	87%	73%	93%	93%	88%
H. Regional Juan Pablo Pina	81%	72%	87%	85%	82%
H. Provincial Nuestra Señora de Regla	92%	73%	100%	100%	94%
SRS - II Norcentral	77%	79%	75%	84%	69%
H. Presidente Estrella Ureña	83%	87%	80%	87%	77%

Tabla III: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos del trato humanizado en los servicios maternos y neonatal por observación de la práctica clínica, enero - noviembre 2024

Hospitales	Índice General	Consulta Prenatal	Preparto	Parto / Recién Nacido	Posalumbramiento
Promedio general	81%	78%	85%	81%	81%
H. Provincial Ricardo Limardo	71%	72%	70%	82%	61%
SRS - III Nordeste	86%	88%	91%	96%	79%
H. Antonio Yapor Heded	85%	88%	N/D	N/D	82%
H. Regional Universitario San Vicente de Paúl	87%	88%	91%	96%	76%
SRS - IV Enriquillo	74%	77%	75%	69%	77%
H. Regional Universitario Jaime Mota	67%	81%	64%	54%	70%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	82%	74%	85%	84%	84%
SRS - V Este	73%	74%	79%	66%	74%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	83%	76%	89%	75%	92%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	55%	62%	60%	37%	61%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	82%	84%	89%	87%	69%
SRS - VI El Valle	83%	76%	87%	81%	89%
H. Provincial Rosa Duarte	76%	71%	81%	62%	89%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	87%	80%	89%	99%	83%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	87%	79%	91%	83%	96%
SRS - VII Cibao Occidental	88%	84%	92%	95%	83%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	88%	84%	92%	95%	83%
SRS - VIII Cibao Central	76%	70%	87%	65%	82%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	76%	70%	87%	65%	82%

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.

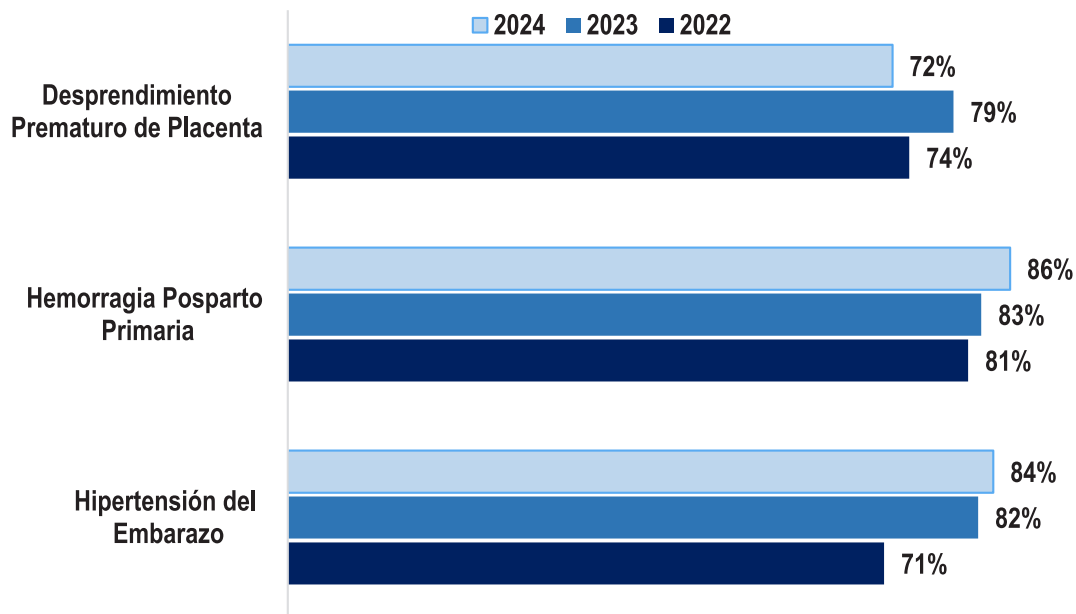
Cumplimiento de los Protocolos durante la Atención a Morbilidades Maternas

El monitoreo de las principales morbilidades maternas, asociadas a causas de mortalidad, se realizó en 24 hospitales nacionales mediante la revisión de 397 expedientes clínicos. Los promedios generales de cumplimiento para los protocolos de atención, basados en esta revisión, fueron los siguientes:

- **Desprendimiento Prematuro de Placenta** (91 casos): 73% de cumplimiento.

- **Hemorragia Posparto Primaria** (53 casos): 84% de cumplimiento.
- **Hipertensión del Embarazo** (253 casos): 82% de cumplimiento.

Gráfico IV: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidades maternas por revisión de expedientes clínicos



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Las regiones que mostraron el mayor cumplimiento de estos protocolos fueron: Cibao Occidental con un 88%, Valdesia con un 85%, Norcentral con un 84%, y Este con un 81%. Por otro lado, la región con el menor cumplimiento fue El Valle, registrando un 70% de cumplimiento.

Para más detalles, consultar la Tabla IV.

Tabla IV: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidad materna, enero - noviembre 2024

Hospitales	Promedio general	Desprendimiento Prematuro de Placenta	Hemorragia Posparto Primaria	Hipertensión del Embarazo
Promedio general	80%	72%	86%	84%
SRS - 0 Metropolitano	81%	77%	84%	82%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	83%	77%	89%	85%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	88%	86%	92%	86%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	84%	79%	87%	87%
H. Dr. Vinicio Calventi	77%	76%	N/D	78%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	58%	60%	55%	60%
H. Marcelino Vélez Santana	73%	68%	74%	79%
H. Municipal de Engombe	88%	80%	96%	90%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	93%	89%	98%	93%
SRS - I Valdesia	85%	81%	90%	83%
H. Regional Juan Pablo Pina	85%	81%	94%	79%
H. Nuestra Señora de Regla	86%	N/D	85%	86%
SRS - II Norcentral	84%	73%	87%	91%
H. Presidente Estrella Ureña	92%	84%	97%	96%
H. Provincial Ricardo Limardo	75%	62%	76%	87%
SRS - III Nordeste	75%	57%	82%	81%
H. Antonio Yapor Heded	66%	57%	N/D	75%
H. Regional San Vicente de Paúl	84%	N/D	82%	87%
SRS - IV Enriquillo	76%	68%	91%	79%
H. Regional Jaime Mota	74%	71%	N/D	76%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	79%	65%	91%	83%
SRS - V Este	81%	77%	N/D	85%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	81%	71%	N/D	91%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	80%	82%	N/D	78%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	81%	77%	N/D	85%
SRS - VI El Valle	70%	65%	80%	75%

Tabla IV: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidad materna, enero - noviembre 2024				
Hospitales	Promedio general	Desprendimiento Prematuro de Placenta	Hemorragia Posparto Primaria	Hipertensión del Embarazo
Promedio general	80%	72%	86%	84%
H. Provincial Rosa Duarte	59%	55%	N/D	64%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	68%	57%	N/D	80%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	82%	84%	80%	83%
SRS - VII Cibao Occidental	77%	67%	N/D	87%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	77%	67%	N/D	87%
SRS - VIII Cibao Central	88%	84%	N/D	93%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	88%	84%	N/D	93%
Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud, DGCSS.				
N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.				

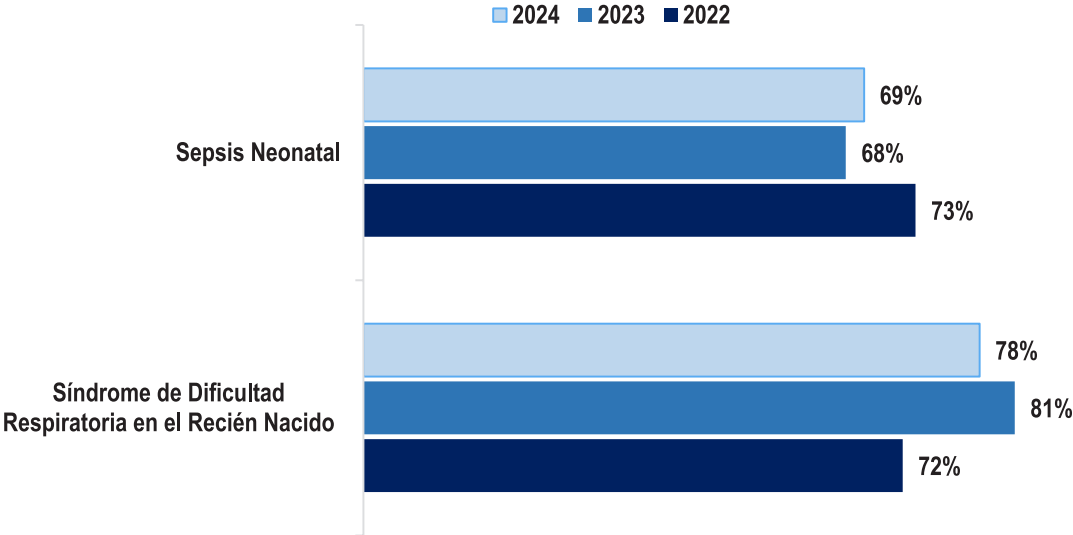
Cumplimiento de los Protocolos durante la Atención a Morbilidades Neonatales

El monitoreo de las principales morbilidades neonatales, asociadas a las causas de mortalidad, se realizó en 22 hospitales a nivel nacional mediante la revisión de 382 expedientes clínicos. Los promedios de cumplimiento general para los

protocolos de atención, basados en esta revisión, fueron los siguientes:

- **Síndrome de Dificultad Respiratoria en el Recién Nacido** (192 casos): 78% de cumplimiento.
- **Sepsis Neonatal** (190 casos): 70% de cumplimiento.

Gráfico V: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidades neonatales por revisión de expedientes clínicos



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud, DGCSS.

Las regionales de salud que presentaron un mayor cumplimiento en el apego a protocolo en la atención en morbilidad neonatal, se detallan a continuación: Cibao Occidental con un 82%, Metropolitana con un 78%, Valdesia 77% y Cibao Central con un 76%. Mientras que, la regional con el menor cumplimiento fue El Valle, con un 57%. Para obtener más detalles, consultar la Tabla V.

Tabla V: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidades neonatal, enero – noviembre 2024			
Hospitales	Promedio general	Síndrome de Dificultad Respiratoria en el Recién Nacido	Sepsis Neonatal
Promedio general	73%	78%	69%
SRS - 0 Metropolitano	78%	89%	75%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	83%	82%	84%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	95%	97%	93%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	83%	82%	84%
H. Dr. Vinicio Calventi	82%	89%	75%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	35%	N/D	35%
H. Marcelino Velez Santana	77%	84%	69%

Tabla V: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidades neonatal, enero – noviembre 2024

Hospitales	Promedio general	Síndrome de Dificultad Respiratoria en el Recién Nacido	Sepsis Neonatal
Promedio general	73%	78%	69%
H. Municipal de Engombe	N/D	N/D	N/D
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	94%	100%	88%
SRS - I Valdesia	77%	81%	73%
H. Regional Juan Pablo Pina	74%	82%	66%
H. Nuestra Señora de Regla	80%	81%	79%
SRS - II Norcentral	72%	74%	71%
H. Presidente Estrella Ureña	94%	92%	96%
H. Provincial Ricardo Limardo	51%	56%	46%
SRS - III Nordeste	67%	69%	66%
H. Antonio Yapor Heded	50%	46%	54%
H. Regional San Vicente de Paúl	85%	92%	78%
SRS - IV Enriquillo	74%	83%	73%
H. Regional Jaime Mota	81%	83%	79%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	68%	N/D	68%
SRS - V Este	71%	71%	70%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	55%	57%	52%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	72%	72%	N/D
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	86%	84%	88%
SRS - VI El Valle	57%	64%	51%
H. Provincial Rosa Duarte	52%	50%	54%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	69%	76%	61%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	51%	65%	37%
SRS - VII Cibao Occidental	82%	87%	78%

Tabla V: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidades neonatal, enero – noviembre 2024

Hospitales	Promedio general	Síndrome de Dificultad Respiratoria en el Recién Nacido	Sepsis Neonatal
Promedio general	73%	78%	69%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	82%	87%	78%
SRS - VIII Cibao Central	76%	83%	70%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	76%	83%	70%

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

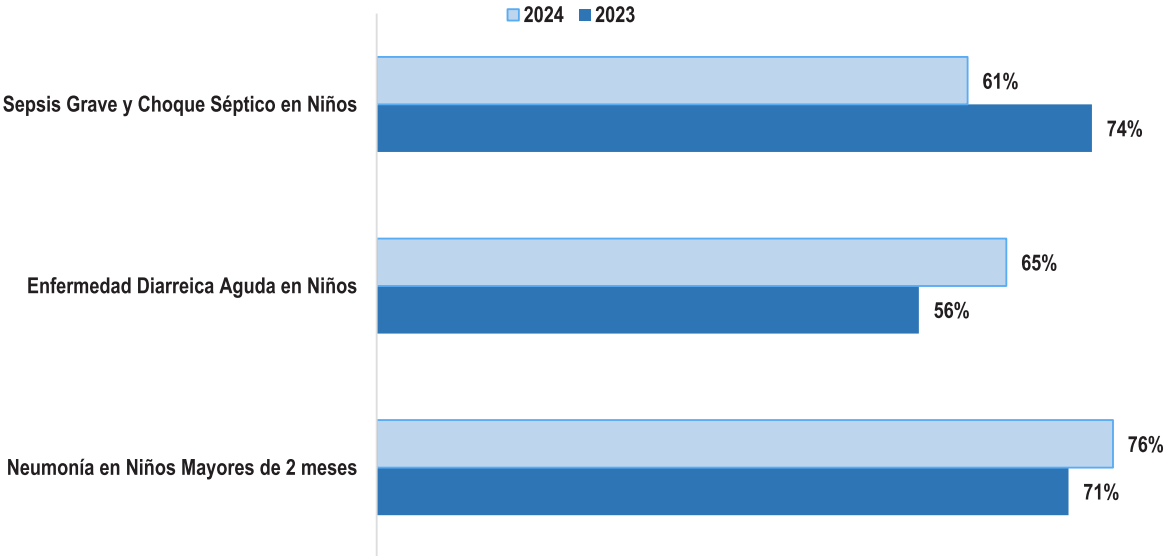
N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.

Cumplimiento de los Protocolos durante la Atención a Morbilidades Infantiles

En el año 2024, se inició la implementación del monitoreo de expedientes para los protocolos de morbilidades infantiles. Este monitoreo se centró en las principales casusas de morbilidad infantil en la red SNS. Se revisaron 365 expedientes clínicos en 21 hospitales a nivel nacional. Los promedios de cumplimiento general para los protocolos de atención, basados en esta revisión, fueron:

- **Neumonía en niños mayores de 2 meses** (209 casos): 76% de cumplimiento.
- **Enfermedad diarreica aguda en niños** (148 casos): 65% de cumplimiento.
- **Sepsis grave y choque séptico en niños** (08 casos): 61% de cumplimiento.

Gráfico VI. Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidades infantiles por revisión de expedientes clínicos



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Para más información, consultar la Tabla VI.

Tabla VI: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidad en morbilidades Infantil, enero – noviembre 2024				
Hospitales	Promedio general	Neumonía en Niños Mayores de 2 meses	Enfermedad Diarreica Aguda en Niños	Sepsis Grave y Choque Séptico en Niños
Promedio general	70%	76%	65%	61%
SRS - 0 Metropolitano	75%	83%	69%	78%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	85%	89%	73%	94%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	N/D	N/D	N/D	N/D
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	N/D	N/D	N/D	N/D
H. Dr. Vinicio Calventi	76%	86%	81%	62%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	68%	78%	59%	N/D
H. Marcelino Velez Santana	75%	86%	65%	N/D
H. Municipal de Engombe	76%	79%	73%	N/D

Tabla VI: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidad en morbilidades Infantil, enero – noviembre 2024

Hospitales	Promedio general	Neumonía en Niños Mayores de 2 meses	Enfermedad Diarreica Aguda en Niños	Sepsis Grave y Choque Séptico en Niños
Promedio general	70%	76%	65%	61%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	71%	80%	62%	N/D
SRS - I Valdesia	67%	75%	64%	57%
H. Regional Juan Pablo Pina	67%	77%	66%	57%
H. Nuestra Señora de Regla	68%	74%	62%	N/D
SRS - II Norcentral	59%	63%	56%	N/D
H. Presidente Estrella Ureña	N/D	N/D	N/D	N/D
H. Provincial Ricardo Limardo	59%	63%	56%	N/D
SRS - III Nordeste	68%	75%	61%	N/D
H. Antonio Yapor Heded	60%	68%	52%	N/D
H. Regional San Vicente de Paúl	76%	83%	70%	N/D
SRS - IV Enriquillo	66%	81%	58%	49%
H. Regional Jaime Mota	60%	77%	53%	49%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	73%	85%	62%	N/D
SRS - V Este	72%	79%	57%	N/D
H. Reg. Dr. Antonio Musa	62%	78%	45%	N/D
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	79%	79%	N/D	N/D
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	74%	80%	69%	N/D
SRS - VI El Valle	62%	66%	62%	N/D
H. Provincial Rosa Duarte	66%	68%	64%	N/D
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	68%	68%	N/D	N/D
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	53%	63%	59%	38%
SRS - VII Cibao Occidental	87%	85%	89%	N/D
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	87%	85%	89%	N/D
SRS - VIII Cibao Central	75%	81%	70%	N/D
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	75%	81%	70%	N/D

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

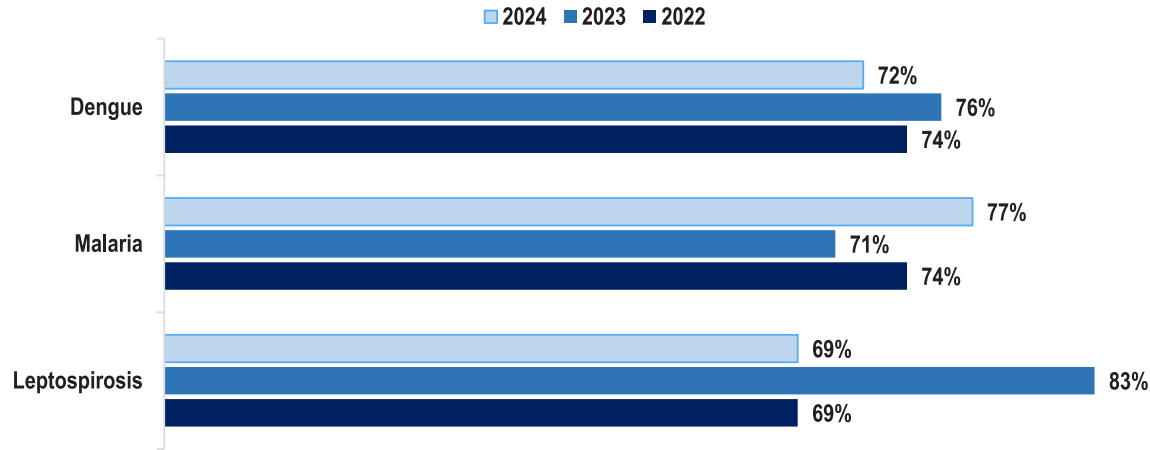
Tabla VI: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos durante la atención en morbilidad en morbilidades Infantil, enero – noviembre 2024				
Hospitales	Promedio general	Neumonía en Niños Mayores de 2 meses	Enfermedad Diarreica Aguda en Niños	Sepsis Grave y Choque Séptico en Niños
Promedio general	70%	76%	65%	61%
N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.				

Cumplimiento de Protocolos en Enfermedades de Salud Pública: Dengue, Malaria y Leptospirosis

Se realizaron monitoreos en 24 hospitales enfocados en los protocolos de enfermedades endémicas y tropicales. Los resultados fueron los siguientes:

- Dengue:** en los 23 hospitales, se identificaron casos de dengue, revisándose un total de 200 expedientes. El promedio general de cumplimiento para los protocolos de dengue fue del 70%.
- Malaria:** en 05 hospitales se registraron casos de malaria, con un total de 17 expedientes revisados. El cumplimiento para los protocolos de malaria fue del 78%.
- Leptospirosis:** se observaron casos de leptospirosis en 08 hospitales, sumando 20 expedientes revisados. El cumplimiento para los protocolos de leptospirosis alcanzó un 81%.

Gráfico VII: Promedio de cumplimiento del apego a protocolo nacional de atención por Dengue, Malaria y Leptospirosis



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

En 2024, el promedio de cumplimiento de los protocolos nacionales fue del 70%, destacando leptospirosis con 82%, malaria con 77% y dengue con 69%. Aunque hospitales como el H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina [97%] y el H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar [90%] mostraron un alto desempeño, otros como el H. Provincial Rosa Duarte [49%] evidenciaron rezagos significativos. Además, regiones como SRS Metropolitano [77%] lideraron el cumplimiento, mientras que SRS El Valle [61%] quedó rezagada.

Para más detalles, consultar la Tabla VII.

Tabla VII: Promedio de Cumplimiento de los Protocolos de Dengue, Malaria y Leptospirosis por Hospitales, 2024				
Hospitales	Promedio general	Dengue	Malaria	Leptospirosis
Promedio general	70%	69%	77%	82%
SRS - 0 Metropolitano	77%	76%	86%	79%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	97%	97%	N/D	N/D
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	N/D	N/D	N/D	N/D
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	90%	84%	100%	86%
H. Dr. Vinicio Calventi	68%	70%	N/D	67%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	61%	61%	N/D	N/D
H. Marcelino Velez Santana	76%	77%	72%	78%
H. Municipal de Engombe	68%	68%	N/D	N/D
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	79%	74%	N/D	84%
SRS - I Valdesia	70%	66%	N/D	92%
H. Regional Juan Pablo Pina	83%	74%	N/D	92%
H. Nuestra Señora de Regla	58%	58%	N/D	N/D
SRS - II Norcentral	73%	72%	N/D	85%
H. Presidente Estrella Ureña	83%	81%	N/D	85%
H. Provincial Ricardo Limardo	64%	64%	N/D	N/D
SRS - III Nordeste	71%	72%	N/D	78%
H. Antonio Yapor Heded	61%	61%	N/D	N/D
H. Regional San Vicente de Paúl	80%	82%	N/D	78%
SRS - IV Enriquillo	70%	69%	77%	N/D
H. Regional Jaime Mota	64%	64%	N/D	N/D
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	76%	74%	77%	N/D
SRS - V Este	70%	70%	N/D	N/D

Tabla VII: Promedio de Cumplimiento de los Protocolos de Dengue, Malaria y Leptospirosis por Hospitales, 2024

Hospitales	Promedio general	Dengue	Malaria	Leptospirosis
Promedio general	70%	69%	77%	82%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	72%	72%	N/D	N/D
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	60%	60%	N/D	N/D
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	79%	79%	N/D	N/D
SRS - VI El Valle	61%	59%	69%	78%
H. Provincial Rosa Duarte	49%	49%	N/D	N/D
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	63%	66%	60%	N/D
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	73%	61%	79%	78%
SRS - VII Cibao Occidental	69%	69%	N/D	N/D
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	69%	69%	N/D	N/D
SRS - VIII Cibao Central	72%	72%	N/D	N/D
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	72%	72%	N/D	N/D

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.

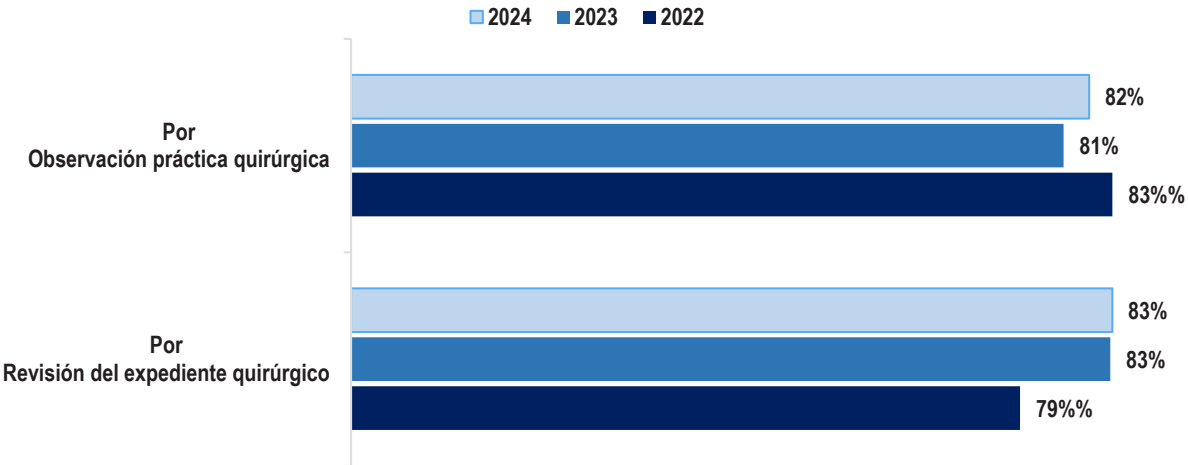
Cumplimiento de la Lista de Verificación de la Seguridad en Cirugía

El monitoreo de la Guía Técnica para la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad en Cirugía se enfoca en asegurar el cumplimiento de los tiempos y pausas quirúrgicas críticas. Este proceso es esencial para garantizar la seguridad de los procedimientos quirúrgicos, con el fin de reducir eventos adversos, iatrogenia, complicaciones y muertes asociadas a la cirugía. Para monitorear la calidad de la implementación de

esta guía, se emplearon dos técnicas principales: la revisión de expedientes y la observación directa de los procedimientos quirúrgicos.

En el año 2024, se llevó a cabo el monitoreo de la Lista de Verificación de la Seguridad en Cirugía en 24 hospitales priorizados distribuidos por todos los Servicios Regionales de Salud (SRS) del país. Este monitoreo incluyó la observación directa de 125 procedimientos y la revisión de 263 expedientes quirúrgicos. El promedio general de cumplimiento de la Lista fue del 83%.

Gráfico VIII: Promedio de la Correcta Aplicación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Las regiones con menor cumplimiento fueron:

- **SRS - V Este:** 71% de cumplimiento en observación y 65% en revisión de expedientes.

- **SRS - IV Enriquillo:** 86% de cumplimiento en observación y 75% en revisión de expedientes.

Para más detalles, consultar gráfico y Tabla VIII.

Tabla VIII: Promedio de la Correcta Aplicación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía, 2024

Hospitales	Promedio general	Observación Práctica Quirúrgica	Revisión del Expediente Quirúrgico
Promedio general	83%	82%	83%
SRS - 0 Metropolitano	89%	85%	93%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	91%	88%	95%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	89%	89%	88%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	95%	92%	98%
H. Dr. Vinicio Calventi	83%	73%	93%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	85%	83%	87%
H. Marcelino Velez Santana	87%	84%	89%
H. Municipal de Engombe	88%	81%	96%

Tabla VIII: Promedio de la Correcta Aplicación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía, 2024

Hospitales	Promedio general	Observación Práctica Quirúrgica	Revisión del Expediente Quirúrgico
Promedio general	83%	82%	83%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	94%	91%	98%
SRS - I Valdesia	83%	84%	83%
H. Regional Juan Pablo Pina	83%	84%	81%
H. Nuestra Señora de Regla	84%	84%	84%
SRS - II Norcentral	85%	85%	85%
H. Presidente Estrella Ureña	84%	81%	88%
H. Provincial Ricardo Limardo	86%	89%	83%
SRS - III Nordeste	89%	88%	90%
H. Antonio Yapor Heded	84%	84%	84%
H. Regional San Vicente de Paúl	94%	92%	96%
SRS - IV Enriquillo	81%	86%	75%
H. Regional Jaime Mota	66%	80%	53%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	95%	92%	98%
SRS - V Este	68%	71%	65%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	69%	75%	63%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	48%	52%	44%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	88%	87%	89%
SRS - VI El Valle	82%	77%	87%
H. Provincial Rosa Duarte	73%	61%	85%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	89%	85%	94%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	84%	85%	83%
SRS - VII Cibao Occidental	82%	83%	81%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	82%	83%	81%
SRS - VIII Cibao Central	85%	83%	88%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	85%	83%	88%

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Tabla VIII: Promedio de la Correcta Aplicación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía, 2024

Hospitales	Promedio general	Observación Práctica Quirúrgica	Revisión del Expediente Quirúrgico
Promedio general	83%	82%	83%

N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.

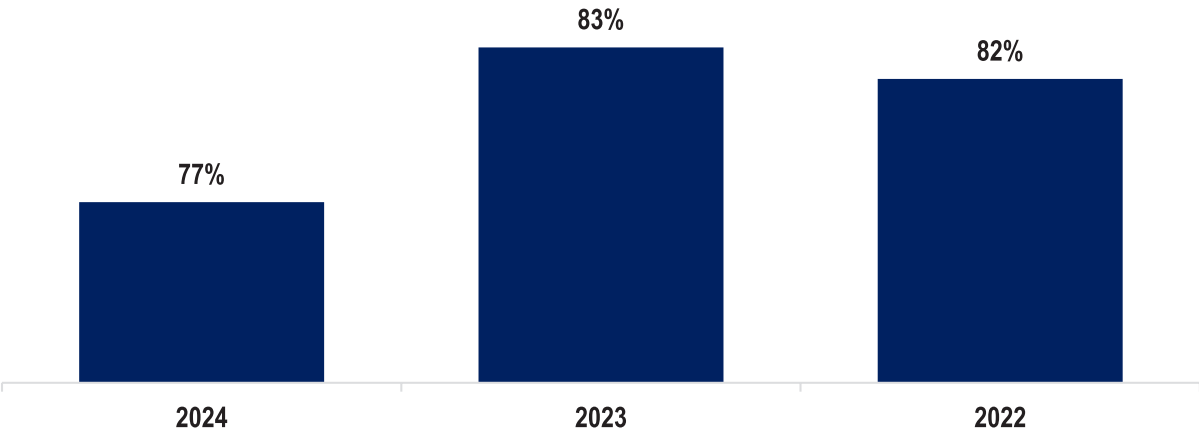
Cumplimiento del Reglamento Técnico de Expedientes Clínicos y Quirúrgicos

La completitud de los expedientes clínicos y quirúrgicos es un instrumento crucial para la auditoría de calidad en la atención médica. Este proceso no solo verifica el cumplimiento de la Norma Nacional de Expediente Clínico de la Atención Médica y el Reglamento Técnico para la

Gestión del Expediente Clínico, sino que también resalta la importancia de la calidad y estructura del contenido de estos expedientes.

Se revisaron 1,644 expedientes clínicos y quirúrgicos en 24 hospitales priorizados del país. El promedio general de cumplimiento en la completitud de estos expedientes fue del 77%.

Gráfico IX: Promedio de cumplimiento de los criterios establecidos de los documentos normativos para la completitud del Expediente Clínico y Quirúrgicos



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

El año 2024 marcó el inicio de la medición de las morbilidades infantiles a través de los expedientes clínicos. Los elementos que con mayor frecuencia

presentaron ausencia en estos expedientes fueron el consentimiento informado, el Kárdex y la hoja de insumos.

Cumplimiento de Metas Internacionales de Seguridad del Paciente

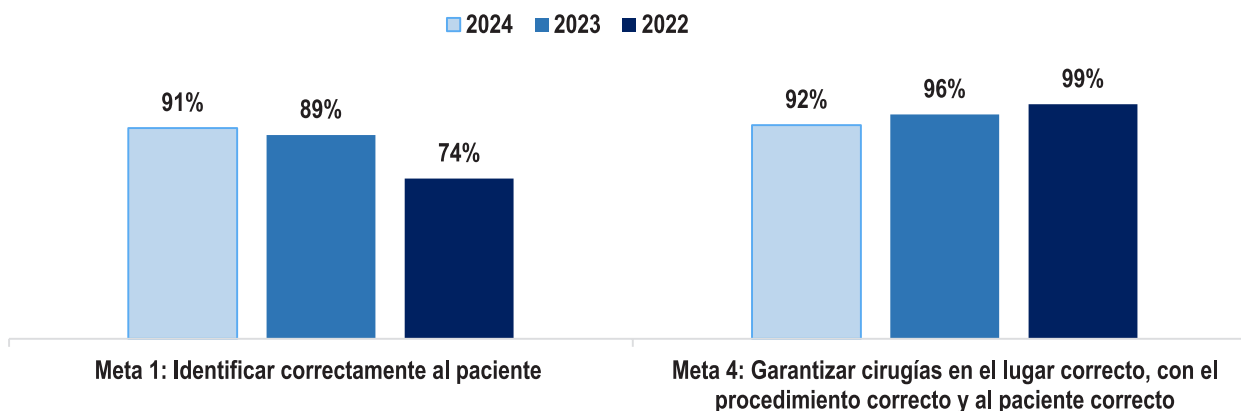
El Servicio Nacional de Salud (SNS), promueve el cumplimiento de las metas internacionales para la seguridad del paciente a fines de garantizar la protección contra riesgos evitables durante la atención. En el monitoreo de la calidad, se priorizaron tres metas internacionales para monitoreo continuo en todos los servicios, las cuales son:

- **Meta 1:** Identificar correctamente al paciente.
- **Meta 4:** Garantizar cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto.

- **Meta 5:** Reducir el riesgo de infecciones asociada a la atención en salud.

En cuanto a la meta 1 y 4, los resultados se derivan del documento DGCSS-FO-017 Formulario de Monitoreo de Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía; mientras que la meta 5 se fundamenta en estos documentos: DGCSS-FO-008 Formulario de Observación de los Procesos Asociados al Pre-Parto, DGCSS-FO-009 Formulario de Observación de los Procesos Asociados al Parto Vaginal y DGCSS-FO-010 Formulario de Observación de los Procesos Asociados a la Atención Inmediata del Recién Nacido

Gráfico X: Promedio de cumplimiento de las metas internacionales 1 y 4 de la seguridad de los pacientes por observación durante la cirugía



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Los resultados reportados en 24 hospitales priorizados correspondientes al año 2024 para las metas 1 y 4¹ fueron los siguientes:

1. **Identificación Correcta del Paciente:** el promedio general de cumplimiento de esta meta fue del 91%, con variaciones regionales que oscilaron entre el 88% y el 100%.

2. **Realización de Cirugías en el Lugar Correcto, con el Procedimiento Correcto y al Paciente Correcto:** se alcanzó un promedio general del 92%, y las variaciones entre las regiones fluctuaron entre el 88% y el 100%.

Para más detalles, consultar la Tabla IX.

¹ Documento interno: DGCSS-FO-017 Formulario de Monitoreo de Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.

Tabla IX: Promedio de cumplimiento de las metas internacionales 1 y 4 de la seguridad de los pacientes por observación durante la cirugía, enero - noviembre 2024			
Hospitales	Promedio general	Meta 1: Identificar correctamente al paciente	Meta 4: Garantizar cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto
Promedio general	91%	91%	92%
SRS - 0 Metropolitano	94%	92%	96%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	97%	94%	99%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	89%	89%	89%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	99%	100%	99%
H. Dr. Vinicio Calventi	93%	92%	95%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	91%	89%	92%
H. Marcelino Velez Santana	86%	78%	94%
H. Municipal de Engombe	97%	95%	100%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	99%	100%	98%
SRS - I Valdesia	94%	95%	94%
H. Regional Juan Pablo Pina	94%	95%	93%
H. Nuestra Señora de Regla	95%	95%	96%
SRS - II Norcentral	93%	90%	97%
H. Presidente Estrella Ureña	93%	89%	96%
H. Provincial Ricardo Limardo	94%	91%	97%
SRS - III Nordeste	98%	99%	98%
H. Antonio Yapor Heded	98%	100%	96%
H. Regional San Vicente de Paúl	99%	97%	100%
SRS - IV Enriquillo	87%	86%	88%
H. Regional Jaime Mota	75%	72%	78%

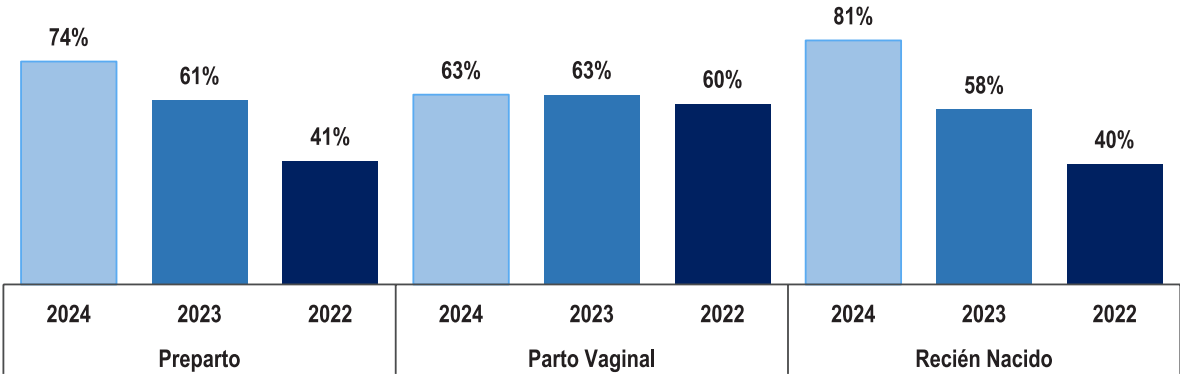
Tabla IX: Promedio de cumplimiento de las metas internacionales 1 y 4 de la seguridad de los pacientes por observación durante la cirugía, enero - noviembre 2024			
Hospitales	Promedio general	Meta 1: Identificar correctamente al paciente	Meta 4: Garantizar cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto
Promedio general	91%	91%	92%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	99%	100%	98%
SRS - V Este	76%	77%	75%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	77%	78%	77%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	56%	57%	56%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	94%	95%	94%
SRS - VI El Valle	96%	95%	96%
H. Provincial Rosa Duarte	99%	97%	100%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	100%	100%	100%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	89%	89%	88%
SRS - VII Cibao Occidental	91%	95%	88%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	91%	95%	88%
SRS - VIII Cibao Central	93%	89%	97%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	93%	89%	97%
Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud, DGCSS.			
N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.			

Con relación a los resultados de la meta 5 ²: Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud, este monitoreo se centra en garantizar el cumplimiento del lavado de manos durante los

procesos de atención, abarcando los servicios de parto, parto y atención inmediata al recién nacido, como se menciona anteriormente.

² Documentos internos: DGCSS-FO-008 Formulario de Observación de los Procesos Asociados al Pre-Parto, DGCSS-FO-009 Formulario de Observación de los Procesos Asociados al Parto Vaginal, DGCSS-FO-010 Formulario de Observación de los Procesos Asociados a la Atención Inmediata del Recién Nacido.

Gráfico XI: Promedio de cumplimiento de la meta 5: reducir el riesgo de infecciones asociada a la atención a la salud a través del lavado de manos por observación en servicios materno y neonatal



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Los resultados obtenidos para Parto fueron del 74%, parto de 60% y Atención Inmediata al Recién Nacido un 81%. Al contrastar el año 2024 con el año 2023, se observó un crecimiento notable en el cumplimiento del lavado de manos durante los procesos de atención. Es decir, los resultados mostraron mejoras significativas en las áreas involucradas; el servicio que experimentó el mayor aumento fue en la atención de recién nacido, con un crecimiento del 23%; parto registró un incremento significativo del 13%. Mientras que, Parto se observó una disminución del 3%.

Los detalles por consultar se pueden visualizar en la Tabla X.

Tabla X: Promedio de Cumplimiento de la Meta 5: Reducir el riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud a través del Lavado de Manos por Observación en servicios Materno y Neonatal, enero – noviembre 2024

Hospitales	Parto			Parto			Recién Nacido		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Promedio general	41%	61%	74%	60%	63%	60%	40%	58%	81%
SRS - 0 Metropolitano	56%	73%	67%	85%	77%	65%	73%	78%	85%
H. Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	100%	75%	69%	100%	83%	54%	100%	58%	75%
H. Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA)	50%	63%	50%	83%	83%	83%	100%	92%	84%
H. Materno Dr. Reynaldo Almánzar	50%	75%	100%	100%	100%	84%	100%	83%	92%
H. Dr. Vinicio Calventi	50%	80%	44%	60%	100%	50%	80%	100%	92%
H. Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval	0%	88%	N/D	67%	100%	50%	33%	63%	100%

Tabla X: Promedio de Cumplimiento de la Meta 5: Reducir el riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud a través del Lavado de Manos por Observación en servicios Materno y Neonatal, enero – noviembre 2024

Hospitales	Preparto			Parto			Recién Nacido		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Promedio general	41%	61%	74%	60%	63%	60%	40%	58%	81%
H. Marcelino Velez Santana	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	75%	N/D	N/D	67%
H. Municipal de Engombe	N/D	50%	50%	100%	0%	40%	100%	63%	84%
H. Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía	83%	83%	92%	83%	75%	88%	0%	88%	92%
SRS - I Valdesia	32%	100%	67%	50%	71%	42%	0%	52%	92%
H. Regional Juan Pablo Pina	0%	100%	67%	33%	58%	42%	0%	50%	84%
H. Nuestra Señora de Regla	63%	100%	N/D	67%	83%	N/D	0%	53%	100%
SRS - II Norcentral	54%	70%	73%	80%	84%	58%	13%	49%	67%
H. Presidente Estrella Ureña	50%	75%	63%	60%	100%	83%	25%	67%	84%
H. Provincial Ricardo Limardo	57%	65%	83%	100%	67%	34%	0%	30%	50%
SRS - III Nordeste	17%	0%	82%	34%	50%	59%	17%	71%	100%
H. Antonio Yapor Heded	0%	0%	N/D	67%	0%	N/D	33%	75%	100%
H. Regional San Vicente de Paúl	33%	0%	82%	0%	100%	59%	0%	67%	100%
SRS - IV Enriquillo	30%	79%	88%	46%	75%	42%	43%	58%	71%
H. Regional Jaime Mota	60%	58%	75%	67%	50%	59%	25%	83%	42%
H. Provincial Dr. Elio Fiallo	0%	100%	100%	25%	100%	25%	60%	33%	100%
SRS - V Este	75%	45%	42%	34%	36%	56%	61%	29%	42%
H. Reg. Dr. Antonio Musa	100%	17%	75%	67%	58%	100%	83%	43%	50%
H. Provincial Francisco A. Gonzalvo	50%	67%	0%	17%	0%	33%	33%	27%	33%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	N/D	50%	50%	17%	50%	35%	67%	17%	42%
SRS - VI El Valle	20%	58%	97%	30%	50%	83%	56%	92%	86%
H. Provincial Rosa Duarte	20%	0%	100%	33%	50%	65%	50%	100%	84%
H. Regional Taiwán 19 de Marzo	N/D	75%	100%	25%	50%	84%	100%	83%	92%
H. Regional Dr. Alejandro Cabral	20%	100%	90%	33%	50%	100%	17%	N/D	83%
SRS - VII Cibao Occidental	33%	75%	N/D	100%	75%	38%	17%	50%	84%
H. Materno Infantil José Francisco Peña Gómez	33%	75%	N/D	100%	75%	38%	17%	50%	84%

Tabla X: Promedio de Cumplimiento de la Meta 5: Reducir el riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud a través del Lavado de Manos por Observación en servicios Materno y Neonatal, enero – noviembre 2024

Hospitales	Preparto			Parto			Recién Nacido		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Promedio general	41%	61%	74%	60%	63%	60%	40%	58%	81%
SRS - VIII Cibao Central	50%	50%	N/D	83%	50%	100%	83%	45%	100%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	50%	50%	N/D	83%	50%	100%	83%	45%	100%

Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.

Los resultados obtenidos evidencian avances significativos en los estándares de calidad y seguridad en los hospitales priorizados, particularmente en el cumplimiento de las metas internacionales de seguridad del paciente y las medidas para reducir infecciones asociadas a la atención. Sin embargo, persisten desafíos en algunos hospitales que deben abordarse mediante capacitaciones y fortalecimiento de la supervisión.

Cumplimiento del Protocolo en el Programa Madre Canguro

El gráfico muestra el cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos del programa Madre Canguro en los establecimientos de la red pública de salud, con base en cuatro áreas clave de atención:

Sala de Partos (87%): Este es el área con el mayor nivel de cumplimiento, lo que indica que la mayoría de los establecimientos de salud cumplen adecuadamente con los estándares establecidos para la atención durante el parto dentro del programa Madre Canguro.

Generalidades del Programa Madre Canguro (77%): Aunque cumple con un porcentaje alto, este valor es más bajo en comparación con la sala de partos, sugiriendo que hay áreas generales dentro del programa que aún pueden requerir ajustes o mejor implementación para alcanzar una mayor cobertura o cumplimiento.

Alojamiento Canguro (69%) y Consulta Canguro (68%): Estas son las áreas con los niveles más bajos de cumplimiento. Los porcentajes indican que hay un espacio significativo de mejora en la implementación de estas prácticas dentro de los establecimientos de salud. Especialmente en el caso de la consulta canguro y el alojamiento canguro, donde se deben tomar medidas adicionales para garantizar que todos los estándares sean correctamente cumplidos.

El gráfico refleja áreas de éxito en la implementación del programa (como la sala de partos), pero también señala las áreas que necesitan atención para asegurar que todos los componentes del programa sean igualmente efectivos. Los bajos porcentajes en alojamiento canguro y consulta canguro indican posibles desafíos en la infraestructura, la capacitación del personal o los recursos disponibles en esas áreas específicas.

Gráfico XII. Cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos en el programa madre canguro en los establecimientos de la red pública. 2024



Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Tabla XI. Cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos en el programa madre canguro en los establecimientos de la red pública, enero - noviembre 2024

Establecimiento de Salud	Total	Generalidades del Programa Madre Canguro	Sala de Partos	Unidad Neonatal	Alojamiento Canguro	Consulta Canguro
Total	72%	77%	87%	68%	69%	68%
SRS 0 - Metropolitana	76%	75%	86%	74%	68%	76%
Hospital Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina	71%	79%	N/D	64%	N/D	71%
Hospital Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia	80%	76%	N/D	84%	N/D	81%
Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar	71%	62%	86%	73%	68%	67%

Tabla XI. Cumplimiento de los criterios establecidos en los documentos normativos en el programa madre canguro en los establecimientos de la red pública, enero - noviembre 2024						
Establecimiento de Salud	Total	Generalidades del Programa Madre Canguro	Sala de Partos	Unidad Neonatal	Alojamiento Canguro	Consulta Canguro
Total	72%	77%	87%	68%	69%	68%
Hospital Dr. Robert Reid Cabral	83%	83%	N/D	N/D	N/D	83%
SRS I - Valdesia	82%	79%	87%	79%	82%	85%
Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina	82%	79%	87%	79%	82%	85%
SRS III - Cibao Nordeste	83%	87%	N/D	80%	N/D	83%
Hospital Regional San Vicente de Paúl	83%	87%	N/D	80%	N/D	83%
SRS IV - Enriquillo	76%	84%	N/D	78%	N/D	66%
Hospital Regional Jaime Mota	76%	84%	N/D	78%	N/D	66%
SRS V - Este	48%	76%	N/D	37%	56%	21%
H. Provincial Nuestra Señora de la Altagracia Materno - Infantil (Higüey)	48%	76%	N/D	37%	56%	21%
SRS - VI El Valle	69%	69%	N/D	66%	N/D	73%
Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo	69%	69%	N/D	66%	N/D	73%
SRS - VIII Cibao Central	67%	72%	N/D	60%	N/D	69%
H. Regional Dr. Luis Manuel Morillo King	67%	72%	N/D	60%	N/D	69%
Fuente: Departamento de Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.						
N/D: En los establecimientos de salud no se encontraron datos o casos. No cuentan con información registrada y/o no ofrecen los servicios mencionados.						

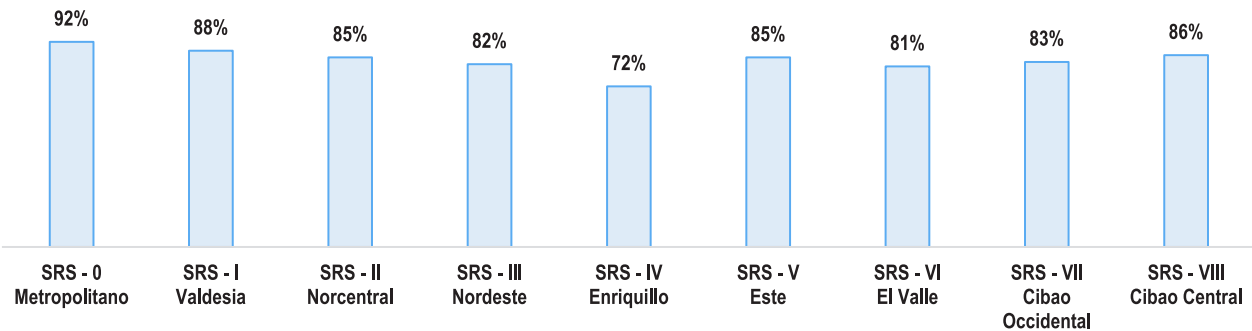
Monitoreo Interno de la Calidad en Servicios de Salud en Establecimientos de la Red Pública

El nivel central del Servicio Nacional de Salud ha generado y fortalecido las capacidades instaladas de las redes de servicios para que estas puedan ejecutar monitoreos internos en los Centros Especializados de Atención en Salud (CEAS), incrementando no solo el apego a las normativas del Ministerio de Salud en cuanto al cumplimiento

de normas, guías y protocolos de atención, sino también desarrollando autonomía técnica en este proceso. En este sentido, 153 hospitales monitorearon 31,317 casos, mediante técnicas como la observación directa de la práctica clínica, revisión de expedientes, registros médicos y la completitud de estos. El cumplimiento alcanzado fue de un índice del 84%.

A continuación, se proporciona un gráfico que detalla el cumplimiento de cada regional de salud:

**Grafico XIII: Cumplimiento de protocolos de atención y otras normativas del Ministerio de Salud Pública
en los establecimientos de salud de la red pública a través del monitoreo interno.
Enero - Noviembre, 2024**



Fuente: Departamento de Monitoreo de Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Humanización en los Servicios de Salud

La humanización en los servicios de salud es un enfoque que pone al paciente en el centro de la atención, reconociendo su dignidad, derechos y necesidades emocionales, físicas y sociales. Este concepto busca transformar la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, fomentando la empatía, la comunicación efectiva y el respeto mutuo, mientras se optimizan los procesos de atención para garantizar calidad y calidez en los servicios.

En los últimos años, la humanización se ha convertido en una prioridad dentro de los sistemas de salud, particularmente en contextos públicos, donde las

barreras de acceso, la masificación y la limitación de recursos pueden dificultar una atención personalizada y respetuosa. Este esfuerzo requiere la capacitación continua del personal sanitario, el fortalecimiento de las competencias relacionales y la promoción de una cultura organizacional que valore al paciente como un ser integral.

El siguiente cuadro presenta un resumen de las capacitaciones en humanización de los servicios de salud realizadas en hospitales de la red pública durante el período de enero a noviembre de 2024. Estas capacitaciones representan un paso clave hacia la implementación de una atención más humana y de mayor calidad en el sistema sanitario.

Cuadro I. Distribución de Capacitaciones en Humanización de los Servicios de Salud para Hospitales de la Red Pública. Enero – noviembre, 2024

Servicio Regional	Cantidad de establecimientos	Número de capacitados	Establecimientos de Salud
TOTAL:	76	250	250 capacitados en 76 hospitales.
SRS 0 - Metropolitano	6	47	Hospital San Lorenzo de Los Mina, Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, Hospital Municipal de Engombe, Hospital Municipal de Boca Chica, Hospital General Vinicio Calventi, Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar.
SRS I - Valdesia	3	50	Hospital Nuestra Señora de Regla, Hospital Juan Pablo Pina, Hospital Juan Pablo Pina
SRS II - Norcentral	2	17	Hospital Ricardo Limardo, Hospital presidente Estrella Ureña.
SRS III - Nordeste	5	14	Hospital Municipal Villa Tapia, Hospital Dr. Leopoldo Pou, Hospital Regional Universitario San Vicente de Paul, Hospital Mario Fernández Mena, Hospital Dr.Virgilio García.

SRS IV - Enriquillo	16	21	Hospital Dr Ramón Adriano Villalona, Hospital Municipal las Matas de Santa Cruz, Hospital Municipal de Monción, Hospital Municipal Villa Los Almácigos, Hospital Julio Moronta Laguna Salada, Hospital Dr. José Fausto Ovalle, Hospital Municipal de Castañuelos, Hospital Matías Ramón Mella, Hospital Provincial Padre Fantino, Hospital Municipal Restauración, Hospital Municipal de Partido, Hospital Provincial General Santiago Rodríguez, Hospital Municipal Pepillo Salcedo, Hospital Villa Vásquez, Hospital regional materno infantil José Francisco Peña Gómez, Hospital Municipal Guayubín
------------------------	----	----	---

Cuadro I. Distribución de Capacitaciones en Humanización de los Servicios de Salud para Hospitales de la Red Pública. Enero – noviembre, 2024

Servicio Regional	Cantidad de establecimientos	Número de capacitados	Establecimientos de Salud
TOTAL:	76	250	250 capacitados en 76 hospitales.
SRS V - Este	6	15	Hospital Provincial San Bartolomé, Hospital Dr. José Pérez, Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo, Hospital Municipal Dr. Alfredo González Gil Roldan, Hospital Provincial San Bartolomé, Hospital Regional Jaime Mota
SRS VI - El Valle	9	45	Hospital Municipal de Bohechio, Hospital Municipal de Bánica, Hospital Municipal Guayabal, Hospital Dr. Federico Armando Aybar, Hospital Taiwan, Hospital Municipal El Cercado, Hospital Municipal de Hondo Valle, Hospital Municipal Juan de Herrera, Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral.
SRS VII - Cibao Occidental	17	22	Hospital Dr Ramón Adriano Villalona Loma de Cabrera, Hospital Municipal las Matas de Santa Cruz, Hospital Municipal de Monción, Hospital Municipal Villa Los Almácigos, Hospital Ramón Adriano Villalona, Hospital Matia Ramón Mella, Hospital Municipal de Partido, Hospital Provincial General Santiago Rodríguez, Hospital Municipal Pepillo Salcedo, Hospital Villa Vasquez, Hospital Regional Materno Infantil José Francisco Peña Gómez, Hospital Municipal Guayubín, Hospital Provincial Padre Fantino, Hospital Municipal Julio Moronta Laguna Salada, Hospital Dr Jose Fausto Ovalle, Hospital Municipal de Castañuelos, Hospital Municipal Restauración
SRS VII - Cibao Central	12	19	Hospital Municipal Cevicos, Hospital Provincial Inmaculada Concepción, Hospital Dr. Ramon Báez, Hospital municipal Villa La Maya, Hospital Municipal Jima Abajo, Hospital Municipal Dra. Armida García, Hospital Pedro E. Marchena, Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Cespedes, Hospital Municipal Dr. Sigifredo Alba Domínguez, Hospital CENSAID, Hospital Municipal Dr. José A. Columna, Hospital Municipal De Piedra Blanca

Fuente: Departamento Monitoreo de la Calidad en los Servicios de Salud. DGCSS.

Este esfuerzo busca fortalecer las competencias del personal sanitario en aspectos relacionados con la atención centrada en el paciente, promoviendo un enfoque más humano y empático en la prestación de servicios de salud.

El desglose el cuadro muestra la información por Servicios Regionales de Salud (SRS), indicando la cantidad de establecimientos participantes,

el número de personas capacitadas, y los nombres de los hospitales donde se llevaron a cabo estas actividades. En total, 76 hospitales fueron beneficiados con la participación de 250 profesionales de la salud capacitados, abarcando una amplia diversidad de centros, desde hospitales municipales hasta grandes hospitales regionales y provinciales.

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Protocolo de evaluación y atención inmediata del recién nacido: Actualizado octubre 2020 [Internet]. MSP; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/2197>
2. Organización Panamericana de la Salud, Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social República Dominicana. Dengue: Guía diagnóstico y tratamiento [Internet]. 2010. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/1243>
3. Ministerio de Salud República Dominicana. Decreto No. 126-09 reglamento sobre los desechos y residuos generados por los centros de salud y afines [Internet]. 2015. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/79>.
4. Ministerio de Salud República Dominicana. Protocolos de atención para obstetricia y ginecología: Volumen I [Internet]. 2016. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/90>
5. Ministerio de Salud República Dominicana. Protocolos de atención para pediatría: Volumen I [Internet]. MSP; 2016. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/177>
6. Ministerio de Salud República Dominicana. Resumen guías de práctica clínica de prevención y tratamiento de preeclampsia y eclampsia [Internet]. 2017. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/100>
7. Ministerio de Salud República Dominicana. Protocolo de atención para el diagnóstico y tratamiento de leptospirosis [Internet]. 2017. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/953>
8. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Guía para el diagnóstico, manejo y prevención de la malaria [Internet]. 2011. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/1259>
9. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Reglamento Técnico de Atención a la Mujer durante el Embarazo, el Parto y el Puerperio [Internet]. 2013. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do//handle/123456789/148>
10. 1Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Protocolo de atención al puerperio de bajo riesgo [Internet]. 2020. Disponible en: <https://repositorio.msp.gob.do//handle/123456789/2196>

11. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Guía técnica para la implementación de la lista de verificación de la seguridad de la cirugía, 2015 [Internet]. 2015. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do/handle/123456789/1303>
12. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Protocolo de atención del síndrome de dificultad respiratorio [SDR] [Internet]. 2020. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do/handle/123456789/2007>
13. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Protocolo de atención en embarazo de bajo riesgo [Internet]. 2020. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do/handle/123456789/2006>
14. Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Guía de limpieza y desinfección de superficie hospitalaria: Medidas básicas de higiene para el control de las infecciones asociadas a la atención en salud en establecimientos de salud públicos y privados [Internet]. 2020. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do/handle/123456789/1762>
15. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Guía para la evaluación de la adherencia a los protocolos de atención obstétrica y neonatal de la República Dominicana [Internet]. 2019. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do/handle/123456789/1532>
16. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, Ministerio de Salud Pública República Dominicana. Guía de precauciones estándares y medidas de aislamiento de pacientes para la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud [Internet]. 2019. Disponible en: <http://repositorio.ministeriodesalud.gob.do/handle/123456789/1527>
17. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social [SESPAS]. Normas Nacionales: Expediente Clínico de la Atención Médica [Primera Edición] [Internet]. 2003. Disponible en: https://repositorio.msp.gob.do/bitstream/handle/123456789/60/Normas%20Nacionales%20de%20Expedientes%20Clinicos%20de%20Atencion%20Medicas_2003.pdf?sequence=1&isAllowed=y



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



Servicio Nacional de Salud [SNS]
Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R.D.
809-221-3637 | infosns@sns.gob.do

@SNSRDO

