



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

COLOCAR EN DORADO  
LOGO DE LA INSTITUCIÓN

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**TABLA DE CONTENIDOS**



Memoria Institucional 2025

RESUMEN EJECUTIVO ..... 1

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL..... 4

RESULTADOS MISIONALES ..... 5

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO..... 10

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL ..... 17

PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO ..... 19

ANEXOS..... 21

## RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2025

El Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, es una institución de salud de segundo nivel de atención, el centro está ubicado en la calle Duarte #125, municipio Las Matas de Santa Cruz, provincia Montecristi, es una institución comprometida con la atención médica de alta calidad y la innovación.

Desarrolla sus acciones estratégicas de trabajo adherido al Plan Operativo Anual (POA) y orientado a cumplir la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) y las metas presidenciales para el sector salud, contribuyendo al alcance de los objetivos establecidos, con lo que nos corresponde según nuestro nivel de atención y responsabilidades institucionales, entre los que se pueden citar.

Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud.

Impulsar el desarrollo de la red pública de salud y de redes privadas, articuladas por niveles de atención, incluyendo la asistencia pre-hospitalaria y traslado sanitario, que brinden atención integral con calidad y calidez, sustentada en una estrategia de atención primaria en salud a nivel nacional, que tome en cuenta las necesidades de los diversos grupos poblacionales.

Fortalecer los servicios de salud colectiva relacionados con los eventos de cada ciclo de vida, en colaboración con las autoridades locales y las comunidades, con énfasis en salud sexual y reproductiva atendiendo las particularidades de cada sexo, prevención de embarazos en



adolescentes, prevención de enfermedades transmisibles (tuberculosis, dengue, malaria, VIH y SIDA, entre otras), crónicas (hipertensión, diabetes, cardiovasculares, obesidad, entre otras) y catastróficas (cáncer de mama, cérvix y próstata, entre otras), así como el fomento de estilos de vida saludables garantizando el acceso a la población vulnerable y en pobreza extrema

Garantizar a toda la población, el acceso a medicamentos de calidad, promover su uso racional y priorizar la disponibilidad de medicamentos de fuentes múltiples (genéricos) en el mercado nacional.

Desarrollar y consolidar un sistema de capacitación continua y motivación laboral para los recursos humanos en salud, que tome en cuenta la equidad de género e incluya un mecanismo de pago por servicios prestados, con el fin de fortalecer la carrera sanitaria y elevar la calidad de los servicios.

Impulsar el uso adecuado de las tecnologías de información como medio para ampliar el alcance territorial y elevar la eficiencia en la prestación de los servicios de salud

Diseñar un sistema de supervisión y sanción del incumplimiento de los protocolos de actuación por parte del personal clínico y administrativo del sistema de salud.

Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo.

Fortalecer los mecanismos de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, para lograr el aseguramiento universal.

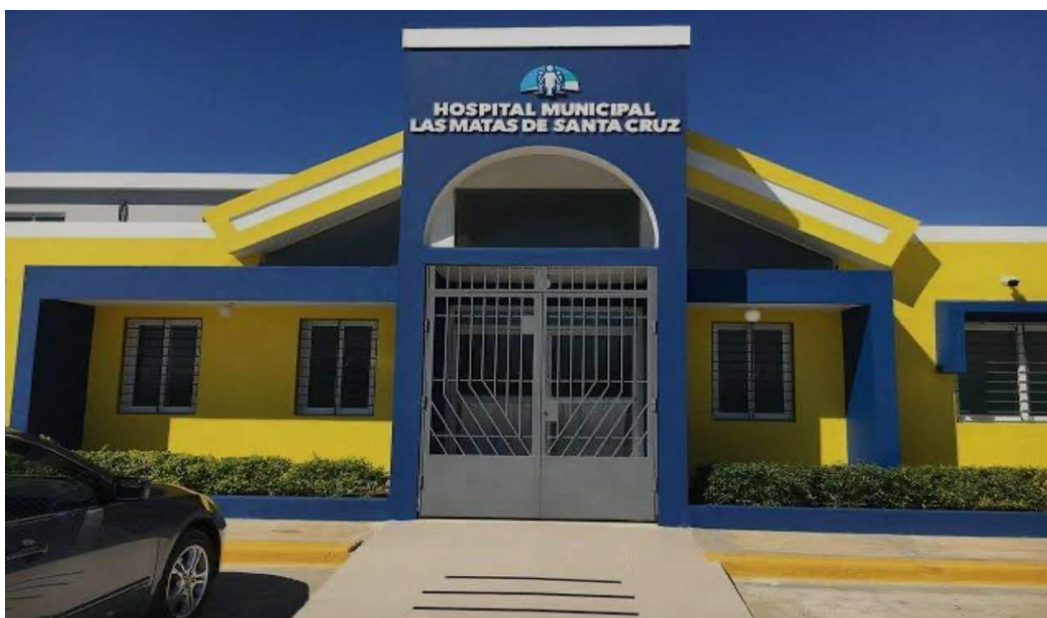
Desarrollar, con participación y veeduría de la población, un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud de las prestadoras públicas y privadas.



Para el segundo trimestre del año 2023 el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz ha sido seleccionado dentro de los 50 nuevos hospitales para sumar un total de 100 a nivel nacional que son monitoreados a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para el sector salud (SISMAP Salud), a través de indicadores de gestión priorizados y de impacto social, con lo cual buscamos afianzar nuestro compromiso de excelencia en salud, a través de un arduo trabajo en equipo que hemos venido realizando.

El Ministerio de Salud pública reconoció al hospital por su excelente desempeño en las funciones de vigilancia epidemiológica durante el 2023.

Al cierre de la plataforma SISMAP Salud al corte de veintisiete (27) de octubre 2023, el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz quedó en las posiciones No. 39 del listado general de hospitales a nivel nacional, No. 5 de hospitales municipales y en la No. 4 de hospitales de la Región Cibao Occidental.



# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

## Memoria Institucional 2025

### Misión:

Somos un hospital de segundo nivel que ofrece servicios de salud a los usuarios que necesitan atención en el municipio de las matas de santa cruz con humanización sensibilidad y compromiso.

### Visión:

Ser reconocidos al 2024 como un modelo de excelencia en la red publica de salud a traves de recursos humanos competentes y comprometidos con la mejora continua en la calidad de nuestros servicios.

### Valores:

- **Compromiso:** Brindar servicios médicos seguros y efectivo para mejorar la salud y el bienestar de los pacientes. Proteger la privacidad y confidencialidad de la información médica y personal de los pacientes.
- **Humanismo:** Garantizar el trato humano, digno y de respeto a los usuarios internos y externos.
- **Profesioalidad:** Tratar a los pacientes con respeto, dignidad y empatía.
- **Equidad:** Garantizar la entrega de servicios mediante una adecuada distribución de las contribuciones financieras en igualdad de condiciones, sin distinción de clases sociales, sexual o género, discapacidad, filiación política o religiosa, raza o nacionalidad.



# RESULTADOS MISIONALES

## Memoria Institucional 2025

Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

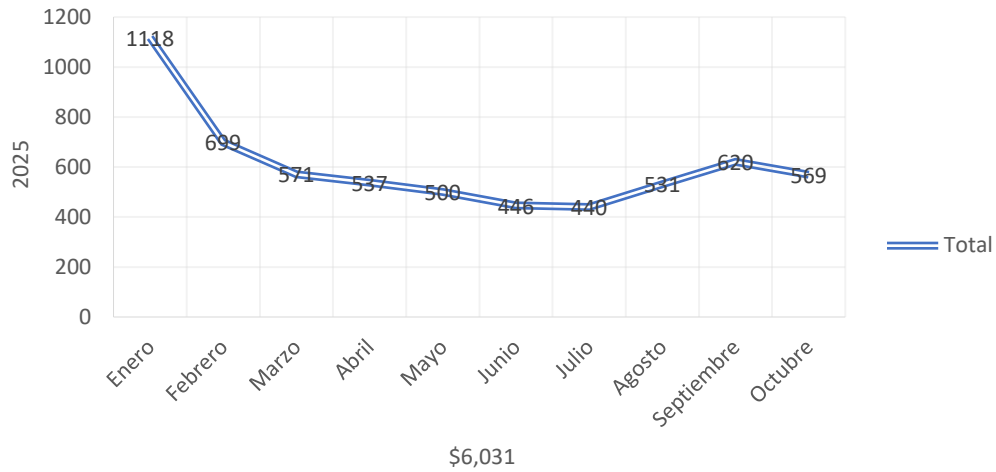
### Producción de servicios

La producción de servicios del periodo comprendido entre enero-octubre 2025 ha aumentado en relación al mismo periodo del año 2024. Abajo se muestra resultados de diferentes servicios:

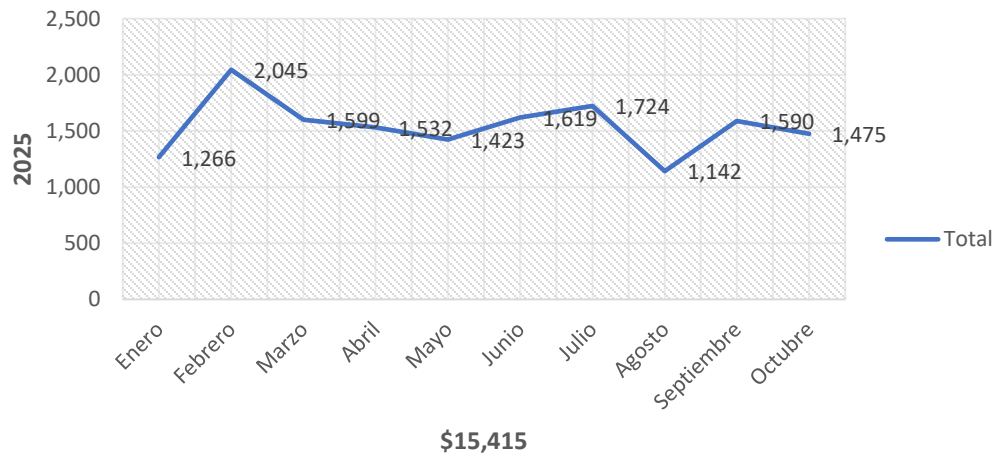
Resultados indicadores estadísticos hospitalarios Enero-Octubre 2025											
Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agt	Sept	Oct	Total
Atenciones en Emergencias	1,118	699	571	537	500	446	440	531	620	569	6,031
Atenciones en Consulta Externa	1,266	2,045	1,599	1,532	1,423	1,619	1,724	1,142	1,590	1,475	15,415
Cantidad de Pruebas de Laboratorio	4,092	6,033	5,137	5,461	4,114	4,689	5,567	4,947	5,288	4,519	49,847
Cantidad de Estudios de Imágenes	422	652	679	288	346	577	425	440	881	664	5,374
Cantidad de Ingresos Hospitalarios	37	52	42	39	35	31	14	26	37	36	349
Cantidad de Procedimientos Quirúrgicos	21	75	69	52	66	61	61	71	81	40	597
Cantidad de Nacimiento	24	29	21	21	11	20	6	13	16	20	181
Atenciones Odontológicas	138	281	220	198	346	577	425	440	881	664	4,170

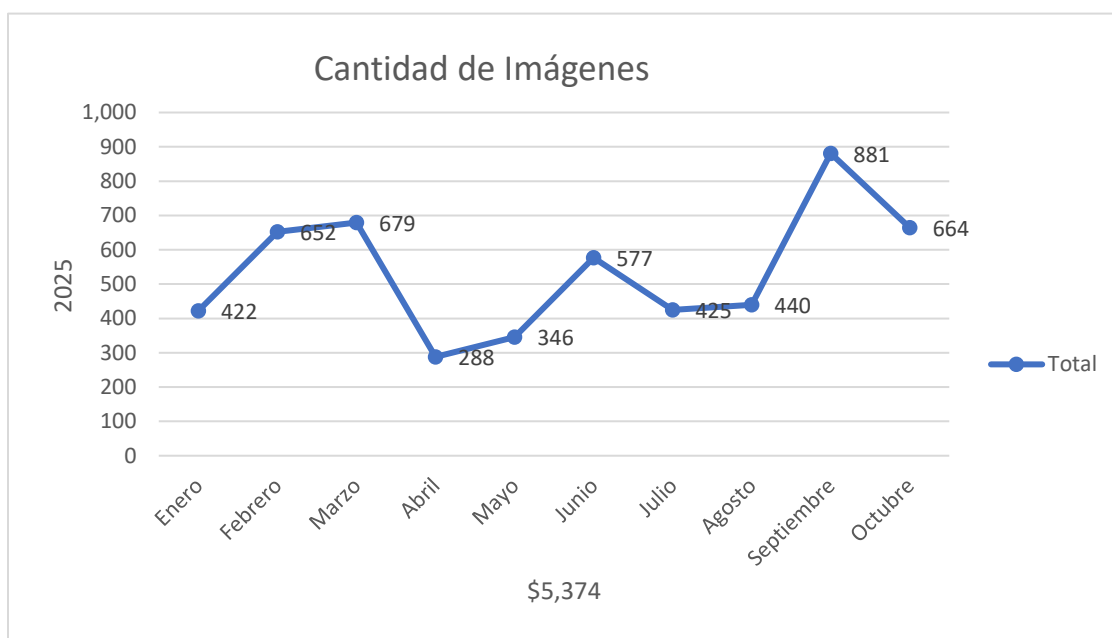
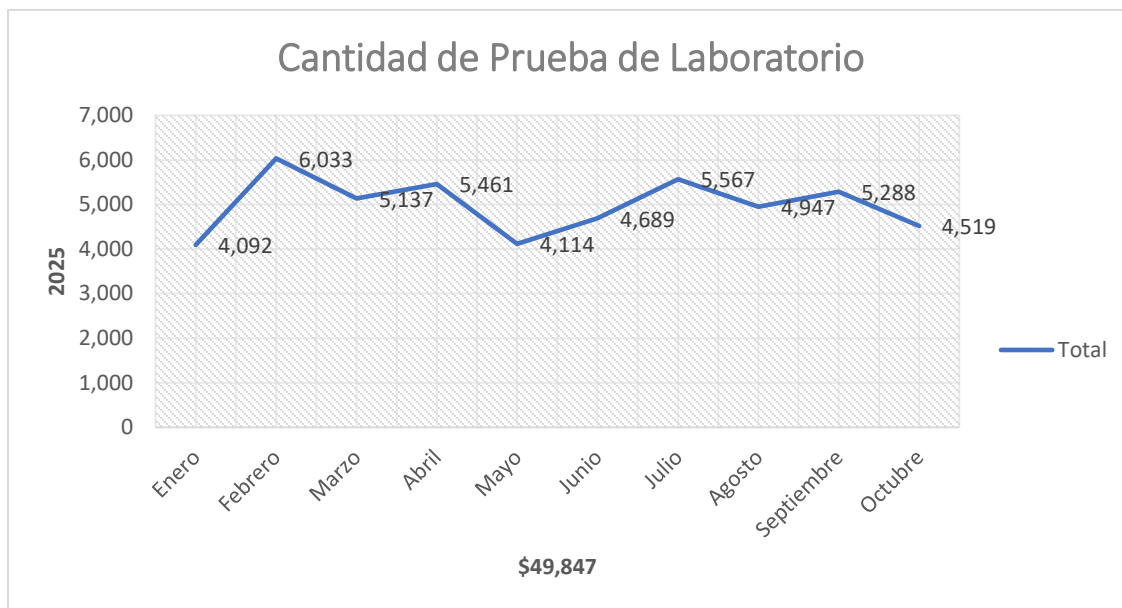


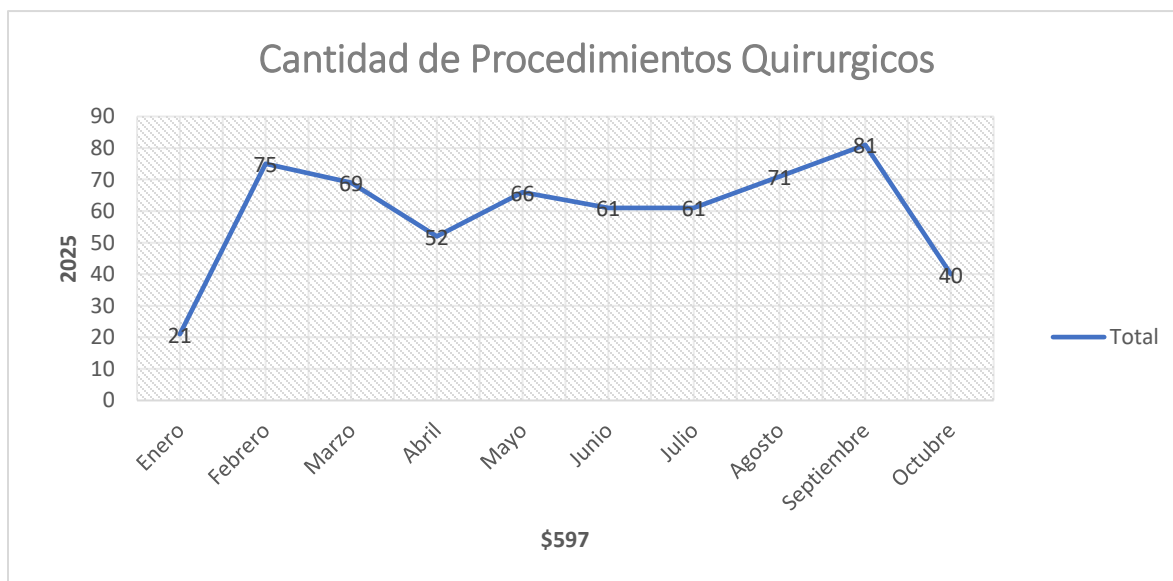
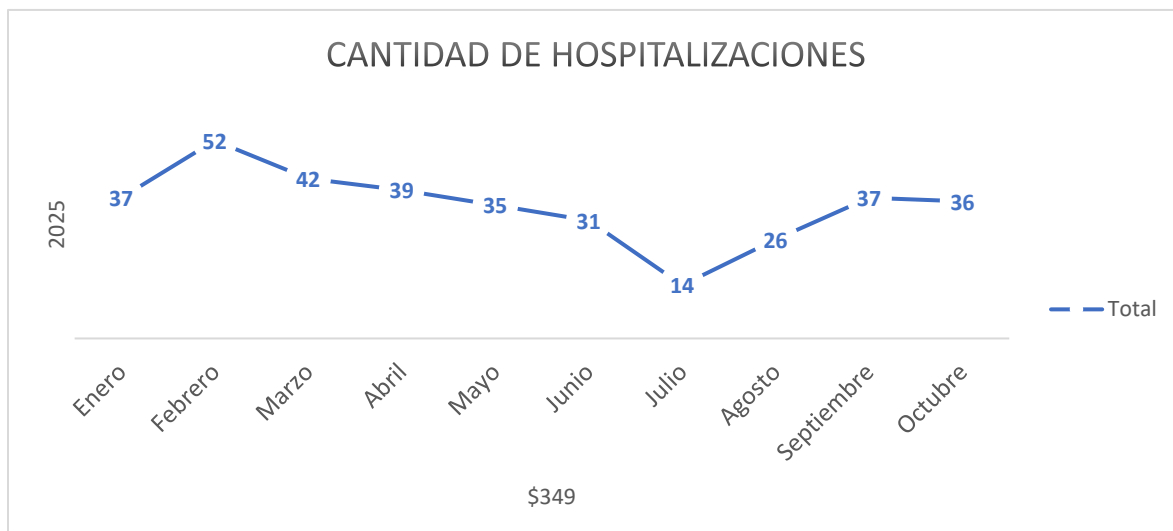
## ATENCIONES EN EMERGENCIAS

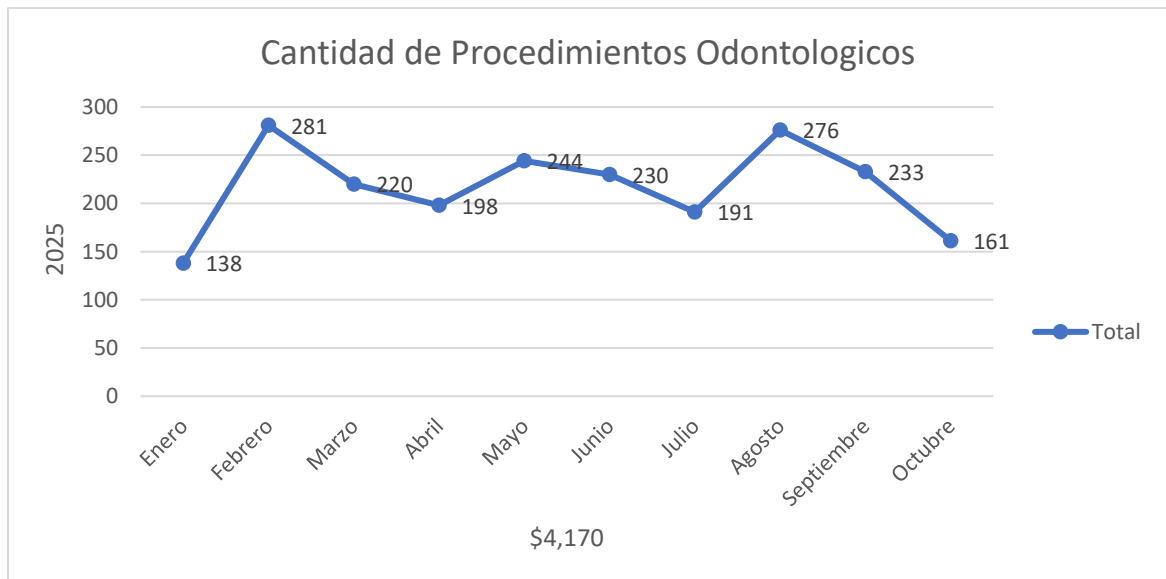
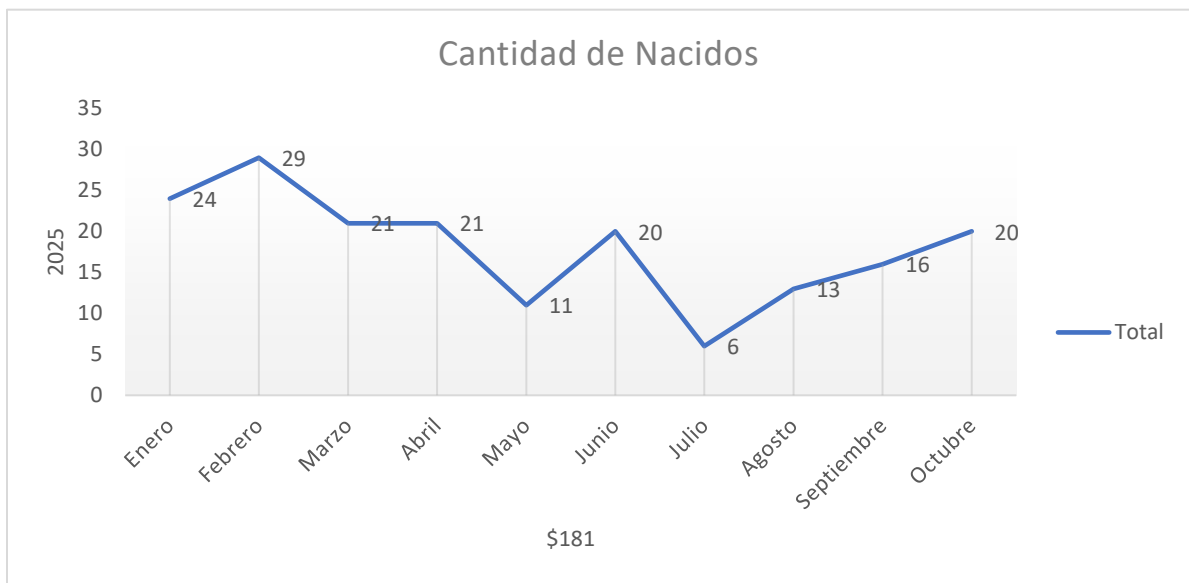


## Atenciones en Consultas Externas









## **RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO**

---

Memoria Institucional 2025

### **Desempeño Área Administrativa y Financiera**

El Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz durante el periodo que abarca desde el primero de enero a treinta y uno de octubre 2025 obtuvo unos ingresos totales de RD\$ 4,079,494.23 pesos, de los cuales RD\$ 1,698,356.51 corresponden a ingresos por fondo operativo y RD\$ 2,381,137.72 de ingresos por facturación de servicios.

Los ingresos por fondo operativo han sido ejecutados para pago de proveedores de medicamentos, alimentación, combustible, materiales gastables, reactivos, oxígeno y gas GLP.

Por su parte los percibidos por facturación de servicios han sido ejecutados para pagos en gastos de reparaciones, mantenimiento, adquisición de activos...

### **Compras, reparaciones y mantenimientos:**

#### **Compras:**

- Autoclave
- Impresoras
- UPS
- Computadora
- Escritorio
- Cortinas para odontología



- Sillas
- Flotas celulares
- Pintura para emergencia y el pasillo
- Lampara cuello de ganso
- Monometro

**Reparaciones:**

- Camaras
- Equipo de sonografia

**Mantenimiento:**

- Equipo quirurgico
- Jardinaria
- Odontologia

**Instalaciones:**

- 22 aires acondicionado donado por el SNS
- Blafones donado por el SNS

Estos ingresos han sido ejecutados de manera rigurosa bajo las normativas establecidas por el SNS y la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

En el primer semestre de este año hemos logrado contratación con tres ARS: Monumental, GMA y SEMMA, además de las que ya veníamos trabajando, SeNaSa Subsidiado y Contributivo.

El monto total facturado para el periodo enero-octubre 2025 es de RD\$ 281,149.77 pesos.



<b>2025</b>		<b>Monto Facturado ARS SENASA Subsidiado</b>	<b>Monto Facturado ARS SENASA Contributivo</b>
<b>Enero</b>	RD\$	298,558.45	30,025.83
<b>Febrero</b>	RD\$	330,700.68	65,659.54
<b>Marzo</b>	RD\$	281,952.07	117,303.39
<b>Abril</b>	RD\$	237,021.90	218,573.26
<b>Mayo</b>	RD\$	260,025.02	91,705.27
<b>Junio</b>	RD\$	264,688.45	112,552.19
<b>Julio</b>	RD\$	326,568.94	101,793.86
<b>Agosto</b>	RD\$	249,339.52	108,337.19
<b>Septiembre</b>	RD\$	360,134.43	161,817.55
<b>Octubre</b>	RD\$	350,275.68	129,234.97
<b>Noviembre</b>	RD\$	220,358.68	108,569.56
<b>Diciembre</b>	RD\$	190,562.32	90,587.45

<b>Deuda por mes año 2025</b>		
<b>Mes</b>		<b>Valor</b>
<b>Enero</b>	RD\$	2,429,479.34
<b>Febrero</b>	RD\$	2,845,688.11
<b>Marzo</b>	RD\$	3,552,429.73
<b>Abril</b>	RD\$	3,057,151.19
<b>Mayo</b>	RD\$	2,704,530.01
<b>Junio</b>	RD\$	2,237,419.44
<b>Julio</b>	RD\$	2,245,262.12
<b>Agosto</b>	RD\$	1,956,585.87
<b>Septiembre</b>	RD\$	1,358,634.06
<b>Octubre</b>	RD\$	1,338,335.05
<b>Noviembre</b>	RD\$	967,795.99
<b>Diciembre</b>	RD\$	1,245,000.00



Desempeño de los Recursos Humanos (personal nombrado, nuevos puestos creados, etc)

Llevamos a cabo de manera presencial las capacitaciones de acuerdo con lo programado en el plan anual de capacitaciones realizado junto con el SNS y con el apoyo de INFOTEP, así también otras capacitaciones no programadas impartidas por nosotros como centro, el SNS y otras instituciones.

De igual forma, se realizó la evaluación de desempeño a un total de 104 colaboradores y de una vez se firmaron los acuerdos del año 2025.

Cabe destacar que no se le hizo el acuerdo 2025 a la Dra. Rosalba E García la misma estaba ofreciendo sus servicios prestada del hospital de Guayubín (HMG) y decidió regresar a su centro por lo mismo ya no estará laborando en nuestro centro.

<b>Capacitaciones Planificadas y Realizadas</b>	<b>Colaboradores</b>
<b>Enero-Diciembre 2025</b>	<b>Capacitados</b>
Inducción a la Administración pública	10
Relaciones Interpersonales	30
Trabajo en Equipo	25
Guia de Limpieza y Desinfecciones de Superficies Hospitalaria del MSP dirigida al personal de limpieza	18
Relaciones Médica-Paciente	27
Servicio al Cliente	11
Paquete de Oficina	6
Soporte Vital Avanzando	16
Técnica de la 5s	23
Cuidado de la Salud Mental en el Profesional	20
Bioseguridad	35
Lavado e Higiene de Mano	45
Socializacion de las Guías de Atención Integral de Adolescentes	20
Accidente ligados a la Anestecia Local	5



De los 40 expedientes que tenemos sometidos en el SNS para nombramiento, en este año han sido efectivo 22, los cuales desglosamos a continuación y una reclasificación.



Se ha dado mantenimiento a todo el sistema de redes, computadoras e impresoras, así como instalaciones de nuevos equipos como se describe en el renglón de desempeño Área administrativa y financiera.

#### - Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

En el monitoreo realizado por el SRSCO correspondiente al tercer trimestre el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz obtuvo una puntuación en efectividad de 93%, en eficiencia de 92 % y con un nivel de cumplimiento individual de un 94%. Que de acuerdo con la escala de medición aplicada y definida para la administración pública corresponde al renglón de Bueno (80 -100), que es el mejor valorado.

El Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz ha sido seleccionado desde el segundo trimestre del año pasado dentro de los 50 nuevos hospitales para sumar un total de 100 a nivel nacional que son monitoreados a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para el sector salud (SISMAP Salud), a través de indicadores de gestión priorizados y de impacto social, con lo que hemos buscado afianzar nuestro compromiso de excelencia en salud, a través de un arduo trabajo en equipo.

A noviembre 2024 el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz quedó en las posiciones No. 19 del listado general de hospitales a nivel nacional, No. 7 de hospitales municipales a nivel nacional y en la No. 5 de hospitales de la Región Cibao Occidental.

Se realizó la Autoevaluación CAF 2025 y se ha dado cercano seguimiento y cumplimiento al plan de mejora CAF 2024 -2025.



Dentro de las actividades programadas en el plan n de mejora podemos destacar la implementación del 50% de los proyectos ganadores del Concurso de Innovación Hospitalaria 2023. Dentro de estos compromisos destacan computadoras, impresora, discos duros de alta capacidad, teléfono celular y personal.

### **Desempeño del Área Comunicaciones (Plataformas utilizadas, medición de publicaciones, etc)**

El departamento de Comunicaciones-Gestor de Redes ha tenido en el primer semestre y lo que va de año mejoras significativas, las cuales han ayudado a tener un incremento y auge en las diferentes redes sociales institucionales como son: Facebook, Instagram, X, y Whats App.

Estas plataformas nos ayudan a difundir logros relevantes en el área de la salud en nuestro país y municipio.

Las publicaciones son más constantes en comparación con otros años y los diseños gráficos de los mismos se han mejorado de manera significativa, utilizando las letras, colores e imágenes adecuada al contenido.

Las líneas graficas son apegadas a la identidad hospitalaria, las campañas y requerimientos solicitados por el Servicio Nacional de Salud se ha visto colocada en las diferentes redes, mostrando nuestro compromiso con el sector salud.

Las difusiones de las informaciones importantes para el área de salud no solo se han visualizado de manera externa, sino también, interna para nuestro personal.



# SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

## Memoria Institucional 2025

### Nivel de la Satisfacción con el Usuario

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz aplica encuestas diarias de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud. Para el periodo enero-octubre 2025 la satisfacción general de los 1,478 usuarios encuestados es de 95.50 %.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Utilizando dicha plataforma, las encuestas pueden ser aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos (PC, y tableta). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuerte según la demanda 20 del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha



identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Enero – octubre 2025, la muestra sería la siguiente:

Servicios	Muestra
Consultas Externa	529
Emergencia	443
Hospitalización	79
Imágenes	119
Laboratorio	308

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

Este año el centro está en proceso de implementación del proyecto

“Tu hospital en WhatsApp” el cual busca facilitar a los usuarios el tiempo de espera con una cita previa a su llegada al centro a través de una cuenta de WhatsApp.

### **Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

El centro cuenta con un comité de apertura de buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias el cual se encarga de dar apertura a los mismos cada semana, los resultados son presentados a la dirección la cual junto al comité se encarga de dar las respuestas oportunas, tomando acción y llamando directamente al usuario. Por medio de los buzones recibimos también felicitaciones por las buenas atenciones recibidas.



# PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

## Memoria Institucional 2025

### **Oficina de Acceso a la Información (OAI)**

Para el próximo período, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Hospital Municipal Las Matas De Santa Cruz enfocará sus esfuerzos en alcanzar el 100 % en las evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Ya se están desarrollando acciones concretas para lograr estos objetivos, cuyos avances se reflejarán en el próximo informe semestral. Estas metas reafirman nuestro compromiso con la transparencia y la excelencia en la gestión de la información pública.

Asimismo, se contempla la mejora de la infraestructura de la Oficina, con adecuaciones en la estructura física y la asignación de nuevos equipos tecnológicos, lo que permitirá optimizar significativamente la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Se continuará invirtiendo en el desarrollo profesional del personal, a través de capacitaciones en temas clave como trabajo en equipo, servicio al cliente, y cuidado de la salud mental del profesional. Estas acciones garantizarán que el equipo de trabajo se mantenga a la vanguardia, fortaleciendo los procesos internos y asegurando un servicio de alta calidad.

### **1-Desarrollo de cursos de formación interdisciplinaria:**

Crear programas de capacitación que integren a médicos, enfermeros, farmacéuticos y otros profesionales de la salud, fomentando un enfoque colaborativo e integral en la atención al paciente.

### **2-Innovación en Herramientas y Métodos de Enseñanza**

Adopción de tecnologías de la información en la educación:



- Expandir el uso de plataformas virtuales de aprendizaje para asegurar el acceso a materiales educativos y recursos interactivos para todos los estudiantes.
- Implementar simuladores médicos y herramientas digitales de realidad aumentada o virtual para prácticas clínicas, promoviendo una formación más inmersiva y realista.

### **Mejoras en laboratorios y aulas de simulación:**

- Renovar equipos de simulación médica para ofrecer entornos que repliquen con mayor fidelidad situaciones clínicas reales.
- Expandir las instalaciones con nuevas áreas de simulación avanzada, centradas en emergencias y cuidados intensivos.

### **Fortalecimiento de la Infraestructura Educativa**

- Ampliar y modernizar aulas, salas de simulación y centros de recursos educativos, con entornos cómodos y tecnológicamente equipados para favorecer el aprendizaje.
- Mejorar la conectividad y la disponibilidad de dispositivos digitales, facilitando el acceso a plataformas educativas y recursos en línea.

Servicio de farmacia hospitalaria tiene proyecciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio, la mejora continua de los procesos y la humanización de la atención farmacéutica. Estas acciones permitirán consolidar un modelo de gestión centrado en el paciente, eficiente y alineado con las normativas institucionales.



## ANEXOS

### Memoria Institucional 2025

**Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**, es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha Ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto Públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

Solicitudes Atendidas por la oficina de libre acceso a la información (OAI) periodo mayo-agosto 2025 dicha fecha fue cuando se abrió el portal.

Medio de Solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	N/A	N/A	N/A
Electrónica	0	N/A	N/A	N/A
311	0	N/A	N/A	N/A
SAIP	0	N/A	N/A	N/A
Total	0	0	0	0



## Departamento de Estadística

Durante el año 2025 más de 70,000 ciudadanos acudieron al Hospital Municipal Las Matas De Santa Cruz en busca de servicios de salud, A continuación, se presenta los datos que evidencian esta demanda:

Resultados Estadísticos Hospitalarios	Total
<b>Enero-Octubre 2025</b>	
Atenciones en Emergencias	6,031
Atenciones en Consulta Externa	15,415
Cantidad de Pruebas de Laboratorio	49,847
Cantidad de Estudios de Imágenes	5,374
Cantidad de Ingresos Hospitalarios	349
Cantidad de Procedimientos Quirúrgicos	597
Cantidad de nacimientos	181
Atenciones Odontológicas	2,172

