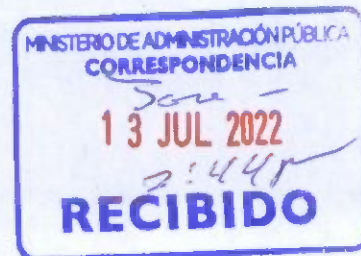




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"



13 de julio 2022
Santo Domingo, R. D.

011318

Señor
Fabio Napoleón Arvelo
Director
Hospital Dr. Alejandro Cabral, San Juan de la Maguana
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Arvelo:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No.203-2022**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure Carta Compromiso

SC/DDMSP
DDMSP- 22-0373

RNC-401-03674-6
"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 203-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.



Resolución núm. 203-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

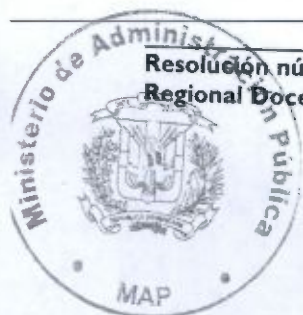
VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 07 de julio de 2022, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral. -

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

Resolución núm. 203-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral.

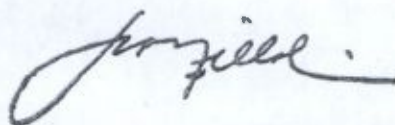


ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los doce (12) días del mes de julio del año dos mil veintidós (2022).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 203-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral.



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en San Juan de la Maguana en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

Los ciudadanos y ciudadanas cuentan con la facilidad de acceder a los medios web y sociales:

Atención al usuario

Auhrdac@gmail.com ☎ 809-557-2268 ext 2022

Oficina acceso libre a la información

oaihrdac@gmail.com ☎ 809-557-2258 ext 2063

Página Web: <https://hospitalalejandrocabral.gob.do/>

Correo electrónico: hospitalac@gmail.com

Instagram: @hosp.dralejandrocabral

Facebook: @hospitaldralejandrocabral

Twitter: @hrdacrd



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las usuarias y los usuarios del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

Buzones físicos, estos buzones están instalados en diferentes áreas visibles: Información, Atención al Usuario primer y segundo nivel, Emergencia, Hospitalización, imágenes y Laboratorio.

Correo electrónico, a través de: hospitalac@gmail.com

Sistema 311, ingresando a www.311.gob.do y llenando el formulario que corresponde (queja, sugerencia o reclamo).

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, el Director emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables.



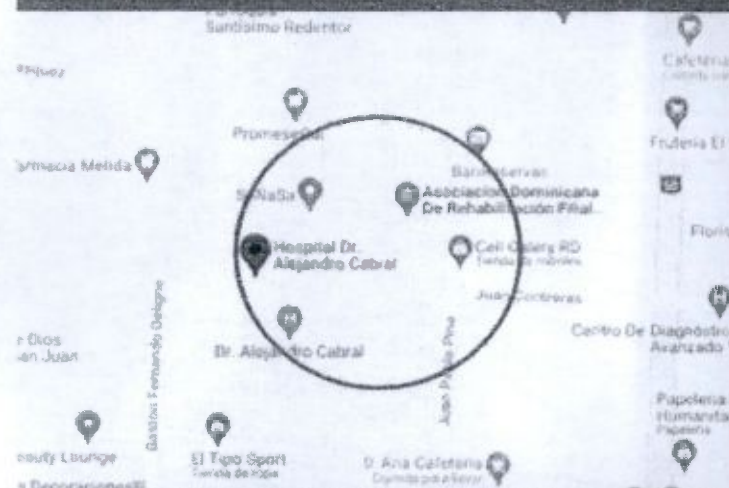
DATOS DE CONTACTO

☎ 809-557-2268

✉ hospitalac@gmail.com



Calle Pedro J. Heyalme esq. Diego de Velázquez,
Sector Villa Flores, San Juan de la Maguana, República Dominicana



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Departamento de Gestión de la Calidad, ubicado en la Pedro J. Heyalme esq. Diego de Velázquez, Sector Villa Flores, San Juan de la Maguana, República Dominicana. Edif. Administrativo, 2do Piso.

Teléfono 809-557-2268 ext 2001

Flota: 829-451-9763

Correo electrónico: calidad.hrdac@gmail.com

Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia de la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



HOSPITAL

REGIONAL

DR. ALEJANDRO CABRA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JULIO 2022 - JULIO 2024



Handwritten signatures and initials.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral

Ofrecemos servicios de salud especializados en las diferentes áreas que requieren de atención ambulatoria o internamiento, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, brindando un servicio orientado al trato humano, apegados a las normas, oportuno e integral que garanticen la calidad de nuestros servicios.



MISIÓN

Somos un hospital que presta servicios de salud para satisfacer las necesidades de la población, ofreciendo servicios integrales, especializados y de alta complejidad, aplicando estándares de calidad, contribuyendo con la formación de recursos humanos competentes.



VISIÓN

Ser reconocidos como un hospital docente y universitario, comprometiéndonos a la mejora continua de nuestros procesos para garantizar la calidad de los servicios en salud.



VALORES

- Trato Humano
- Equidad
- Profesionalismo
- Calidad
- Compromiso
- Respeto



INCLUSIÓN

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e integridad de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de edad, raza, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, apegados a la Ley General de Salud en su artículo 28 literal e) y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, ambulancias y enfermeras, los que al llegar al hospital son atendidos de manera inmediata y con más preferencia.

En otro orden, nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad, tales como rampas especialmente diseñadas, contamos con ascensores de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital.

En las salas de espera de nuestro hospital contamos con cómodos asientos, un clima adecuado y correcta iluminación para todos los visitantes.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

AMABILIDAD

Trato respetuoso a cada persona que solicita un servicio para garantizar la satisfacción de este.

PROFESIONALIDAD

Brindamos los servicios hospitalarios con un personal competente, responsable y dedicado, para así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
Laboratorio	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
Imágenes	Disponibilidad	2 días Laborables	% de solicitudes disponible en tiempo.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre.



DEBERES DE LOS USUARIOS

- Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.
- Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable y sin discriminación de ninguna clase, e independientemente de su capacidad adquisitiva.
- Ser atendido con respeto y esmero en función de su dignidad humana.
- Conocer los nombres de las personas que cuidan de usted y que hacen.
- Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- La información sobre su estado será hecha en forma profesional y reservadamente y evitando que su historia clínica sea manejada o conocida por personas ajenas a la atención del paciente.
- A consentir o no en la realización de los procedimientos y tratamientos.
- Cuando sea factible y pertinente, participar en las decisiones y acciones de su tratamiento.

TIEMPO DE RESPUESTA

Rapidez para responder a la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

- Que el médico asignado a su atención le informe a él y si es necesario, a sus familiares sobre su estado de su atención y problema de salud.
- Que a él le informe si usted lo desea, siempre y cuando sea posible. Solicite acompañamiento por una persona de su mismo sexo o un familiar, en donde esto sea posible o conveniente durante un examen médico o tratamiento, cuando éste se realice por un profesional del sexo opuesto o cuando el paciente así lo desee.
- Que informen otros especialistas a petición y por su cuenta, cuando desee opiniones alternativas, sin que esto sobrevenga en acciones discriminatorias contra el paciente.
- Todo ciudadano tiene el derecho de solicitar su salida voluntaria, de alta o petición para lo cual él o sus familiares deberán solicitarla formalmente a través del formulario.
- Elevar al Servicio de Atención al Paciente, cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta.
- Tener acceso al soporte espiritual.

do
Am

W