



HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
DR. ALEJANDRO CABRAL

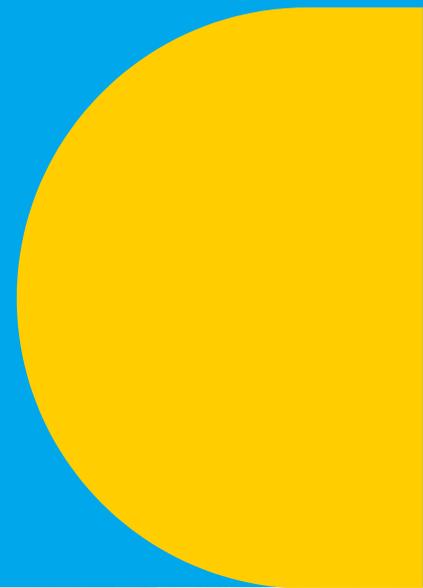
CARTA
COMPROMISO AL
CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



CUIDADO EDITORIAL

Elaborado por:
Comité de Calidad Hospital

Coordinado por:
Departamento Calidad en la Gestión, SNS

Corrección y Estilo:
Dirección de Comunicaciones, SNS

Colaboración:
Ministerio de Administración Pública

Diseño y Diagramación:
MAGA Plus Publicidad SRL

Título original:
Carta Compromiso al Ciudadano

Fecha de publicación:
Diciembre 2019

Versión:
Primera

CONTENIDO

	Prólogo.....	7
1.	Información de Carácter General y Legal	8
1.1	Datos identificativo y fines de la Institución.....	8
1.2	Normativa reguladora de cada uno de los servicios que prestan.....	11
1.3	Mapa de Producción.....	11
1.4	Relación de servicios que se ofrecen.....	13
1.5	Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	16
1.6	Forma de comunicación y participación ciudadana.....	17
2.	Compromisos de Calidad Ofrecidos.....	18
2.1	Atributos de calidad para los servicios que se prestan	18
2.2	Compromisos de calidad.....	18
2.3	Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.....	18
2.4	Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	19
3.	Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación.....	21
3.1	Formas de presentación de quejas y sugerencias	21
3.2	Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	22
4.	Información Complementaria	22
4.1	Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios.....	22
4.2	Datos de contacto.....	26
4.3	Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano.....	26
4.4	Medios de acceso y transporte a la Institución.....	26

PRÓLOGO

En el Hospital Regional Docente Doctor Alejandro Cabral reconocemos que la salud es un derecho otorgado constitucionalmente por el Estado a las personas para acceder libremente a los cuidados médicos y poder gozar de bienestar físico, mental y social.

Nuestro hospital está comprometido con dar cada día un excelente servicio a los usuarios. Nuestra Carta Compromiso al Ciudadano tiene el objetivo de velar y procurar que nuestros usuarios reciban un trato humano, oportuno y con profesionalismo.

La Carta Compromiso al Ciudadano nos compromete a garantizar la calidad del servicio que ofrecemos a cada ciudadano y nos motiva a elaborar planes de mejora en beneficio de toda la población.

Nuestros usuarios son la razón de ser del hospital, por eso trabajamos de forma entusiasta para brindar un servicio con amor, respeto y dignidad.



Dr. Cesar Benzan
Director general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El servicio hospitalario de la ciudad de San Juan, nació en la sección La Culata, bajo la inspiración del primer médico titulado de esta ciudad, el doctor Alejandro Cabral De León, hijo del general José María Cabral y Luna y la señora Altagracia De León, quien en 1923 fundó en la Culata la primera clínica de cirugías que bautizó con el nombre de Clínica Santa Teresita, este fue el primer centro médico conocido en la ciudad, en 1925 decidió trasladarse a la ciudad, estableciéndose en la calle Colón, esquina Santomé y le cambió el nombre por Sala de Socorro.

En la década de los 30 surge otro centro médico debido a que el primero no ofrecía todos los servicios, este centro fue bautizado con el nombre de Clínica Santomé, años más tarde estos dos centros se fusionan formando un solo con el nombre de Hospital Santomé, que pasó a ser propiedad del Estado.

trabajos de construcción de un moderno hospital, el cual fue inaugurado el 12 de noviembre de 1955. En 1967 por iniciativa del Club Rotario San Juan se le cambia el nombre a Hospital Doctor Alejandro Cabral, actualmente es un centro de tercer nivel de alta especialidad y pertenece al Servicio Regional de Salud El Valle.

Nuestro objetivo es ofrecer servicios de salud especializados en las diferentes áreas que requieran 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 regional que ofrece servicios de salud integral con trato humano, calidad y oportunidad, enfocados en el mejoramiento continuo de los procesos para el bienestar de nuestros usuarios.

VISIÓN



Convertirnos en un hospital modelo de la Red Única Pública de salud mediante la aplicación de altos estándares de calidad y la mejora continua de los procesos.

VALORES

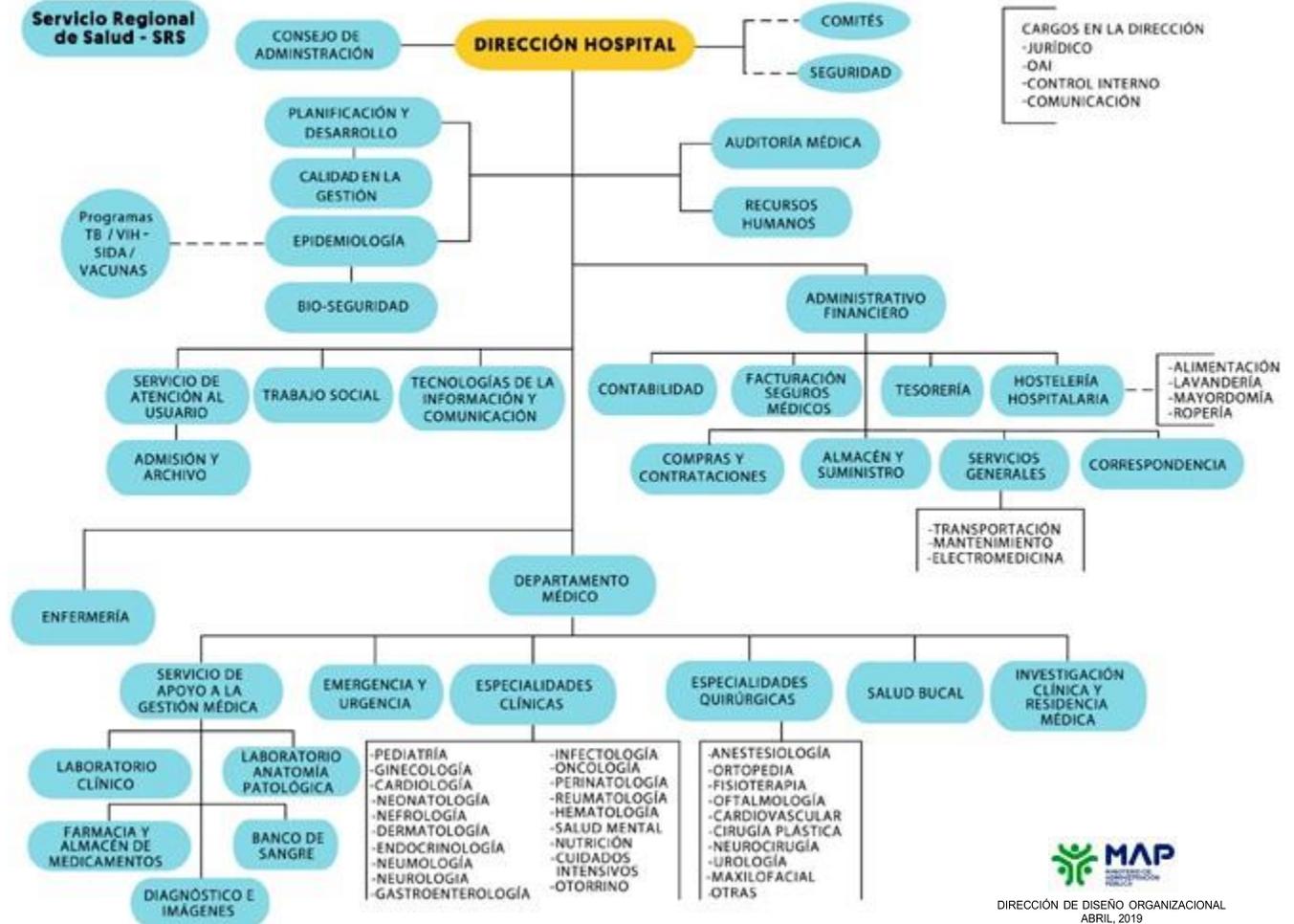


- Trato humano
- Equidad
- Profesionalismo
- Compromiso
- Respeto

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Servicio Nacional de Salud - SNS

Servicio Regional de Salud - SRS



DIRECCIÓN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL
ABRIL, 2019

1.2 NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN



Constitución de la República Dominicana; Art. 61.

42 – 01 Ley General de Salud.

87 – 01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.

123 – 15 Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.

41 – 08 Ley de Función Pública.

434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.

351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN

Objetivo	Macroproceso	Proceso	Servicio	Destinatario
Ofrecer servicios de salud especializados en las diferentes áreas que requieran 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.	Gestión operativa médica y de servicios Complementarios	Consulta Externa	Servicios Consulta Externa	Usuarios que demanden el servicio
		Atención a Emergencias	Servicios de Emergencia	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Apoyo Diagnóstico	Servicios de Laboratorio clínico	
			Servicios de Estudios e Imágenes	
		Atención Quirúrgica	Servicios de procedimientos quirúrgicos	
	Servicios Sociales	Servicios Sociales		
Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención			
Gestión de Formación	Docencia e Investigación	Servicio de Formación de Profesionales de la Salud	Residentes/ Estudiantes universitarios/ Técnicos	

1.4

RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Servicios	Descripción	Requisitos
Servicios de Consultas Externas	<p>Consulta Primera Vez: rocedimiento mediante el que un profesional médico que tiene contacto con el usuario por primera vez realiza un interrogatorio exhaustivo, un examen físico, ofrece orientación sobre la condición de salud, cuidados de la salud y medidas preventivas y puede (si es necesario), indicar medicación ambulatoria, así como exámenes clínicos, de imágenes u otros procedimientos diagnósticos y/o curativos, además de realizar la programación si es necesario de las próximas visitas.</p> <p>El usuario debe venir referido desde la UNAP de su comunidad, en caso de que caso de no poseer referimiento, se orienta al usuario acudir a la UNAP de su comunidad primero.</p> <p>Consultas Subsecuentes: Procedimiento mediante el que un profesional médico da seguimiento a la evolución de la condición de salud y tratamiento del usuario, hasta su de alta ambulatoria.</p> <p>Consultas que ofrecemos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ortopedia y Traumatología • Cirugía General • Urología • Oftalmología • Neurocirugía • Maxilofacial / Odontología • Medicina Interna • Medicina Familiar • Gastroenterología • Epidemiología • Salud Mental, Psiquiatría/ Psicología • Nefrología • Anestesiología • Pediatría • Endocrinología / Diabetología • Neumología/Neumología Pediátrica • Ginecología y Obstetricia • Adolescentes • Salud Integral • Oncología • Pie Diabético • Patología de Cérvix • Dermatología • Nutrición 	<p>Para acceso al servicio de las Consultas Externas el usuario debe previamente programar su cita de manera personal o a través del centro de llamadas del hospital marcando *753.</p> <p>Los usuarios que vienen por primera vez al hospital deben presentar su cédula de identidad y electoral o algún documento legal.</p> <p>Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital sólo deben presentar la tarjeta de cita del hospital, su cédula, o su número de récord clínico.</p>
Servicios de Emergencias	<p>Es el procedimiento mediante el cual un profesional médico realiza interrogatorio y examen físico, así como administración inmediata de medicamentos o medidas de soporte vital, asiste a los usuarios que presentan una situación que plantean una amenaza inmediata para su o deterioro de su condición general cuya asistencia no puede ser demorada.</p>	<p>Usuarios que acudan y demanden la atención médica. Pacientes referidos de otros centros. Pacientes referidos desde la consulta.</p> <p>Requisitos: Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>

<p>Servicios de Hospitalización</p>	<p>Procedimiento mediante el cual los usuarios con enfermedades que no pueden ser manejadas de manera ambulatoria y que requiere seguimiento evolutivo del tratamiento para la realización de procedimientos clínicos y/o quirúrgicos, son ingresadas en una sala o habitación hospitalaria, para ser tratadas y seguidas por el personal de salud. Los usuarios que llegan a Sala de Hospitalización se reciben por diferentes vías:</p> <p>Referimientos de Consulta Externa: que son aquellos usuarios que, al momento de ser evaluados en la consulta, el personal médico determina que amerita ser hospitalizado, desde ahí mismo se le crea el expediente clínico y es enviado a sala, ya sea con fines quirúrgicos o de hospitalización solamente</p> <p>Referimientos desde Emergencia: usuarios que son atendidos en la Emergencia y que, de acuerdo con la valoración del médico de turno, ameritan ser hospitalizados</p> <p>Referimientos otros centros de Salud: son sometidos a evaluación en donde se determina si deben ser hospitalizados o no, se les llena su expediente clínico y son enviados a sala clínica, cirugía o sala de expulsivo, dependiendo del caso que se trate.</p>	<p>Que el usuario sea enviado desde la Consulta Externa para esos fines.</p> <p>Pacientes que fueron admitidos en la Emergencia y necesiten o requieran hospitalización. Pacientes referidos que durante su evolución, el médico determine que el proceso o enfermedad que afecta al usuario amerita hospitalización para que seguimiento, control o solución problema. Requisitos:</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>
<p>Servicios de Laboratorios clínicos</p>	<p>Se refiere a la toma y procesamiento de muestras de sangre o cualquier otro fluido biológico para determinar los parámetros establecidos de estos. El resultado es valorado e interpretado por el médico tratante quien lo utiliza como apoyo para diagnosticar el proceso de salud del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hematología • Bioquímica • Banco de sangre • Serología / Virología • Microbiología • Parasitología • Uroanálisis • Inmunoserología • Bacteriología • Malaria • Microbiología 	<p>El usuario debe presentarse al Laboratorio con la indicación hecha por el médico que le asistió, sea en la consulta nuestra o en la Emergencia.</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>
<p>Servicios de Estudios de Imágenes</p>	<p>Toma y procesamiento e interpretación de imágenes para determinar los parámetros normales o anormales de la estructura ósea, hueca o blanda del cuerpo humano. Los resultados son interpretados por un profesional médico, determinando la normalidad o anormalidad de los resultados y así estos ayudan a establecer un diagnóstico y/o instaurar o retirar un tratamiento o realizar un procedimiento.</p>	<p>El usuario debe tener una indicación correctamente hecha por el médico que lo atendió en el hospital.</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>



<p>Servicios de Procedimientos Quirúrgicos</p>	<p>Procedimientos Quirúrgicos electivos: Es el acto programado que realiza un profesional médico en el interior del cuerpo humano para tomar muestra de tejidos (biopsia), extirpar una tumoración, extirpar un órgano enfermo, o colocar un órgano y/o tejidos, o para realizar la reparación de tejidos lesionados. Estos procedimientos pueden ser realizados a través de técnica de abordaje de laparotomía (apertura amplia de los diferentes planos anatómicos (piel, tejido celular subcutáneo, facial, músculo, peritoneo) o laparoscopia (asistencia del procedimiento a través de fuente de luz y cámara y no es necesario realizar gran apertura en los planos anatómicos).</p> <p>Procedimientos quirúrgicos emergencia: Es el acto urgente que realiza un profesional médico en el interior del cuerpo humano para extirpar o reparar un órgano enfermo o lesionado o para realizar la reparación de tejidos lesionados.</p> <p>Los Procedimientos quirúrgicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía Mayor • Cirugía Ortopédica • Cirugía Maxilofacial • Cirugía Oftalmológica • Cirugía Urológica • Cirugía Menor • Cirugía Laparotomía 	<p>Para acceso al servicio electivo, el usuario debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>Para los usuarios que acuden por primera vez al hospital, estos deben presentar su cédula de identidad y electoral.</p> <p>Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital sólo deben presentar el carnet del hospital, o su cédula, o su número de récord.</p>
<p>Servicios Sociales</p>	<p>Es la acción de brindar una asistencia social con estándares de excelencia a cada uno de los usuarios, donde puedan observar que son parte de nuestro centro hospitalario y que nos sentimos con el deber asistirle, no solo en el ámbito salud, sino también en el contexto socioeconómico y legal, generando así un sentimiento de apoyo y confianza.</p>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>
<p>Servicios de Atención y Prevención</p>	<p>Consiste en el fomento de factores que protejan la vida y la salud de los usuarios, representando a través del desarrollo de hábitos saludables y seguros, el manejo preventivo de cualquier afección de salud y el control de los factores de riesgo ante posibles enfermedades.</p> <p>Vacunas Programa de Planificación Familiar Control de Tuberculosis Servicio de Atención Integral Programa para la Prevención de Cáncer Cérvico Uterino Programa de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes.</p>	<p>Presentar tarjeta de vacunas.</p> <p>Los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de Identidad y Electoral o pasaporte.</p> <p>Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital sólo deben presentar el carnet del hospital, o su cédula, o su número de récord.</p>
<p>Servicio de Formación de Profesionales de la Salud</p>	<p>Consiste en que los profesionales de la salud adquieran una serie de conocimientos, los cuales serán la herramienta para poder ayudar a desarrollar sus competencias y dar solución a los requerimientos realizados por los usuarios.</p> <p>Formación de los profesionales de la salud: Rotación de Internados Médicos Rotación de Enfermería Rotación de Bioanálisis</p>	<p>Ser enviado desde una universidad o desde el centro de estudio donde pertenezca el estudiante con las que el hospital tiene acuerdos.</p> <p>Carta que acredite que ha sido enviado a nuestro centro en calidad de estudiante interno.</p> <p>Presentar documentos personales. Acogerse a las políticas internas del hospital.</p>



1.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

DERECHOS DE LOS PACIENTES:

- 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 qué hacen.
- Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- Tener acceso al soporte espiritual.
- 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 que el médico asignado a su atención le informe a él y si es su deseo, a sus familiares sobre el curso de su atención y problema de salud.
- Tener a su familia presente si usted lo desea, siempre y cuando sea posible.
- 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.
- Solicitar ser acompañado por una persona de su mismo sexo o un

familiar, en donde esto sea posible o pertinente, durante un examen médico o tratamiento, cuando éste sea realizado por un profesional del sexo opuesto o cuando el paciente así lo desee.

- Consultar con 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 a 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.



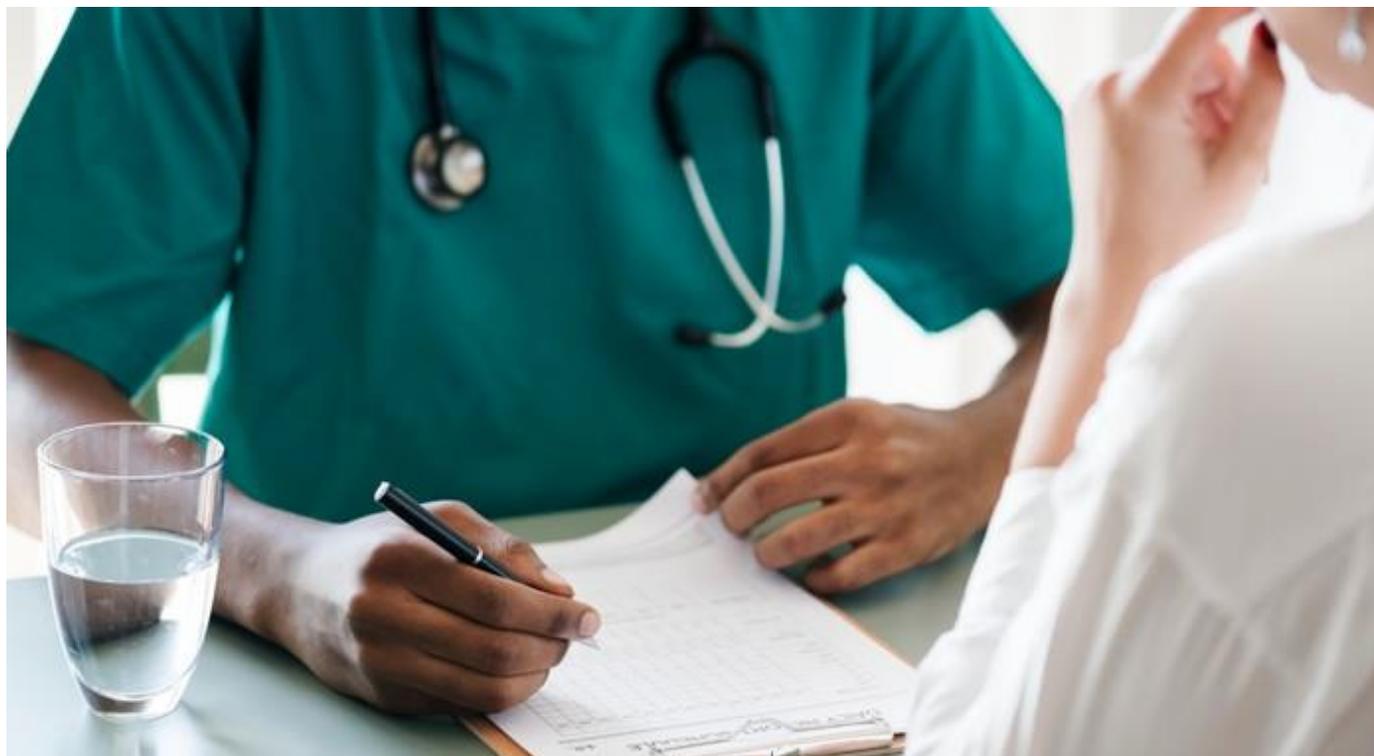
DEBERES DE LOS PACIENTES:

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, familiares y posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.

1.6 FORMA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para acceder a nuestro hospital puede dirigirse a la calle Pedro J. Heyaime, esquina Diego de Velázquez, Sector Villa Flores o llamar al teléfono 809-557-2268.

Puede escribirnos al correo hospital.ac@hotmail.com





2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Amabilidad: trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción.

Tiempo de disponibilidad: es el tiempo a partir del cual el resultado puede ser retirado por el usuario.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Consulta Externa	Amabilidad	90%	
Laboratorio	Tiempo de disponibilidad	2 días laborables*	Tiempo de disponibilidad de los resultados

*Exceptuando Falcemia y Cultivos.

2.3 FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de etnia, edad, 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 a y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad,

embarazadas y envejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial. 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.

2.4 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

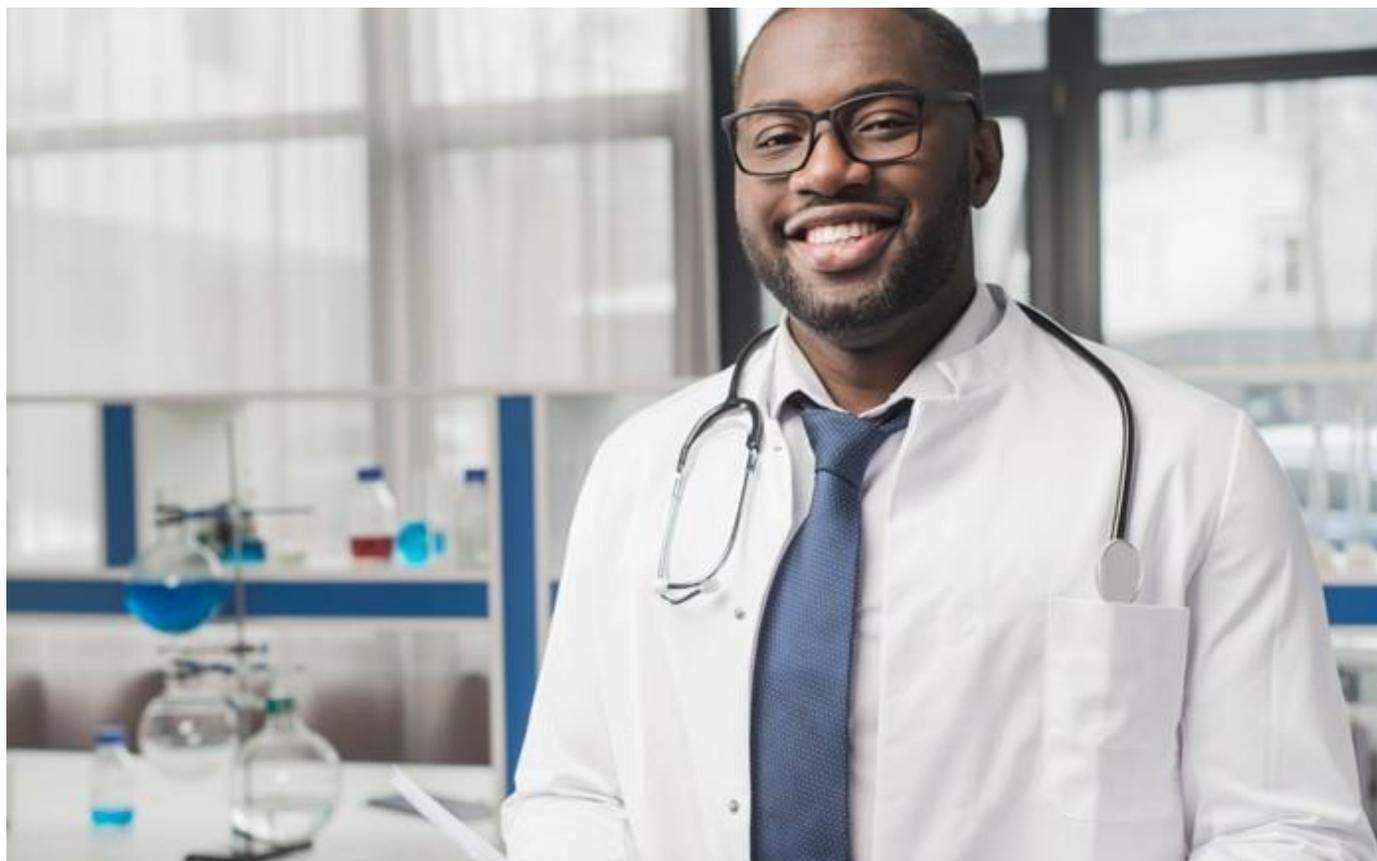
Nuestro hospital aplica actualmente el "Marco Común de Evaluación", modelo de evaluación CAF (Common Assessment Framework) por sus siglas en inglés. Este modelo despliega un sistema por el cual examina a profundidad la organización desde todos sus ángulos, analizando a través de nueve criterios, los puntos de mayor relevancia que se deben trabajar. En esencia es un modelo que permite asegurar la calidad, emplear y resguardar las normas y prever posibles riesgos medioambientales o situaciones de riesgos laborales.

Contamos con un sistema de encuestas externas para la evaluación de la percepción del usuario respecto a la calidad nuestros servicios.

Nuestro hospital cuenta con un club de donantes, quienes reciben un certificado de reconocimiento y agradecimiento por cada donación voluntaria que haga el ciudadano, además cada año realizamos dos jornadas de donación voluntaria de sangre, una de ellas el día 14 junio en donde se conmemora el día nacional de la donación voluntaria de sangre. Nuestro lema Sangre segura y gratuita para todos.

El hospital cuenta además con un comité de gestión y un comité de calidad que se encarga de velar por garantizar la calidad del servicio que reciben nuestros usuarios.

Trabajamos para mantener espacios laborales saludables y adecuados con el fin de mantener nuestro personal en condiciones óptimas de tal manera que esto se traduzca en la calidad de los servicios que le brindamos a nuestros usuarios.





U

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN

Los usuarios del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias

El hospital cuenta con siete buzones de quejas y sugerencias ubicados en las diferentes áreas del centro de salud. De esta forma nuestros usuarios pueden externar sus quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos en relación con el servicio brindado, así como hacer referencia a la infraestructura de nuestra organización.

Los siete buzones están localizados en:

- Información: Visibles para visitantes y usuarios.
- Atención a Usuarios primer nivel
- Atención al Usuario, segundo nivel
- Emergencia (área Triaje, cerca de Facturación de Emergencia)
- Administración: dentro (1) para empleados
- Imágenes Diagnóstica: pasillo entrada al área
- Laboratorio clínico, Sala de espera

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por la coordinadora del Comité de Calidad. Esta actividad se realiza cada semana, y con la recolección de los formularios se reúnen para dar lectura, analizar y dar respuesta a cada usuario, en un tiempo no mayor a diez días laborables luego de ser depositadas.

Línea 311

Sistema de Atención Ciudadana a través del cual puede presentar cualquier queja o sugerencia, las cuales son luego gestionadas a través de la Oficina de Atención al Usuario.

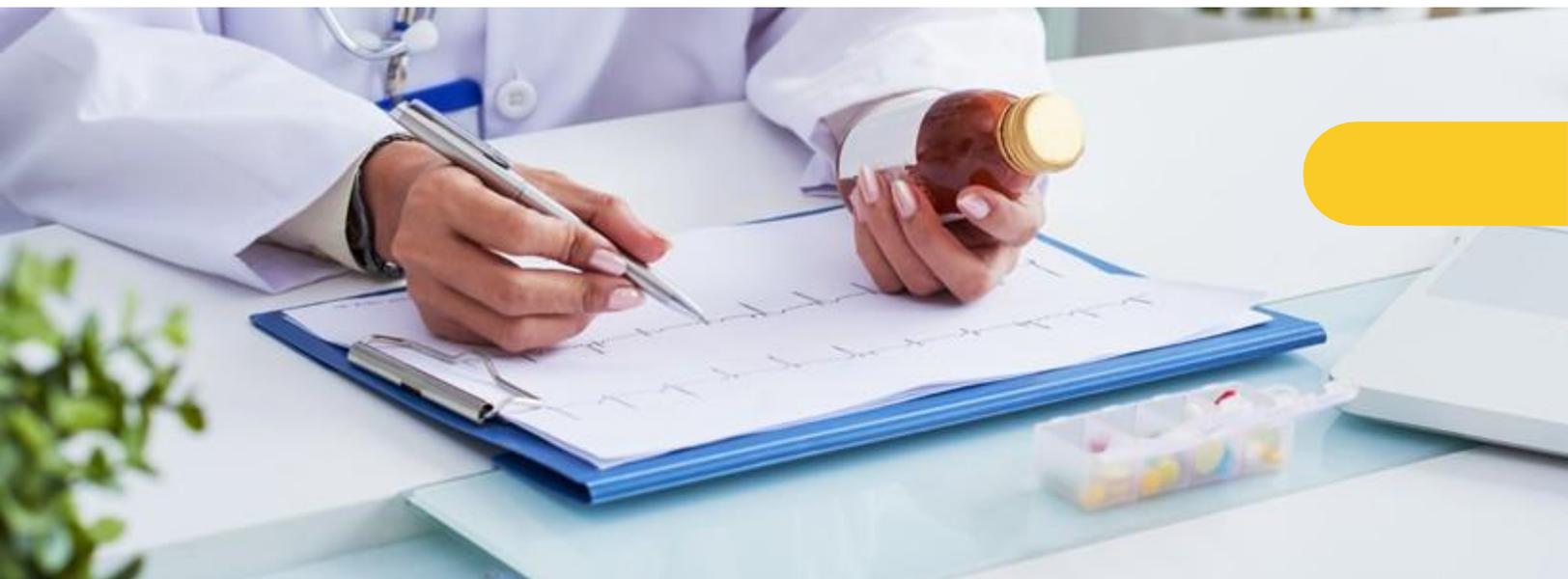
Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo máximo de quince días laborables.



3.2 ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

Al momento que el Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral incumpla con los compromisos que declara en esta carta, los ciudadanos/usuarios podrán realizar reclamaciones a la unidad responsable de la misma, de igual manera como presentan sus comentarios, quejas y sugerencias.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el director general del hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de quince días laborables luego de la queja. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

Contamos con un moderno sistema de video vigilancia 24 horas, sistema de detección y sistema contra incendio.

Rampas para movilizar los pacientes, tanto en hospitalización como la consulta.

Un moderno ascensor.

Área de Emergencia, amplia y de fácil acceso, con un área de Triage dotada de equipos modernos, contamos también con área para shock y trauma, laboratorio exclusivo para pacientes de emergencia y un área para nebulización.

Para Consulta Externa contamos con 28 modernos consultorios donde ofrecemos servicios diversos.

Nuestra área de Odontología habilitada con cuatro módulos de última generación con equipos modernos y personal altamente calificado para dar servicios a nuestros usuarios 24 horas al día.

Área de hospitalización: Disponemos de 126 camas, nuestra área de maternidad está completamente remozada donde damos un trato humano y personalizado a nuestros usuarios, igualmente contamos en hospitalización de las áreas divididas, sala para hombres, damas y pediatría y con un laboratorio clínico en el área de hospitalización para dar respuesta únicamente a pacientes hospitalizados.

Sala de dengue y de aislamiento

Unidad de cuidados intensivos para adultos.

Unidad de cuidados intensivos neonatal.

Unidad de atención integral

Unidad de intervención en crisis

Unidad de Microbiología y bacteriología

Unidad de programa para tuberculosis

Nuestro hospital ofrece servicios de Neurocirugía, tanto de consulta, emergencia y procedimiento, así como también servicios de Maxilofacial.

Contamos con un banco de Sangre segura las 24 horas del día, donde ofrecemos un servicio eficiente y en un corto tiempo.

Nuestros usuarios pueden realizar sus citas desde la comodidad de sus hogares llamando al *753

Algunos de los servicios brindados:



Consulta: **56,144**



Emergencia: **48,818**



Hospitalización: **4,257**

Enero a septiembre 2019





ACUERDOS Y CONVENIOS

Tenemos acuerdos con universidades, centros educativos y de formación técnica para recibir sus estudiantes y que puedan realizar aquí en nuestro hospital sus prácticas profesionales.

UNICEF

Como una estrategia para fortalecer la atención en el área materno-infantil, desarrollamos programas juntamente con la UNICEF para mejorar la calidad de los servicios de atención Materno y neonatal aplicando intervenciones basadas en evidencia dirigida a la atención de calidad en el control prenatal, parto limpio, apego precoz, fomentando la lactancia materna como una práctica para niños sanos y los registros de nacidos vivos antes de salir del hospital.

Universidad Nordestana

El hospital tiene un acuerdo con esta universidad para recibir internos de la carrera de Medicina, estos internos rotan por nuestro centro por un periodo de 3 meses.

Liceo Técnico Pedro Henrique Ureña, Politécnico Juan Pablo Duarte, politécnico Fe Y alegría y Colegio Cristiano.

Tenemos un convenio con estos 4 centros educativos que les permite a sus estudiantes venir a realizar sus prácticas y pasantía en diferentes áreas, tanto para el área administrativa, áreas de apoyo y asistencial.

Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y Universidad Tecnológica del Sur

Recibimos los estudiantes para realizar sus prácticas de pasantía e internados de las carreras de Lic. En Enfermería y Lic. En Bioanálisis con una duración que va desde 6 meses hasta un año.

PROGRAMAS

Programa del Servicio de Atención Integral (SAI)

Nuestro programa integral en VIH/SIDA, en donde nuestros pacientes reciben charlas sobre cuidado, apoyo socioemocional y además que impartimos orientaciones educativas para evitar nuevos casos y que quienes están infectados no se infecten a otras personas.

Además, ofrecemos los medicamentos a nuestros pacientes de manera gratuita, a estos pacientes también se realizan analítica con regularidad para conocer la carga viral y de esta forma poder dar una atención más efectiva.



Programa de Tuberculosis

Tenemos la unidad de bacteriología en el área para que nuestros pacientes no tengan que trasladarse a realizarse su prueba o controles, realizamos además promoción de la salud y trabajamos la prevención y tratamiento de la tuberculosis.



Programa de Planificación Familiar

Nuestra unidad de vacuna funciona desde las 8:00am a 5:00pm de lunes a viernes y sábado de 8:00am a 12:00m, con la finalidad de suministrar a nuestros usuarios la protección correcta para la prevención de enfermedades inmunoprevenible.



Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)

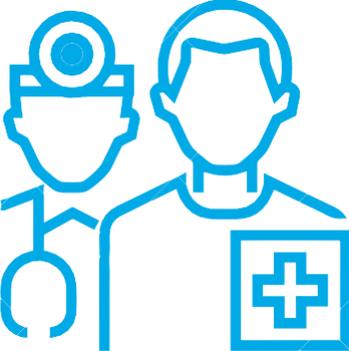
Es una acción conjunta de las naciones del mundo y de organismos internacionales interesados en apoyar acciones tendientes a lograr coberturas universales de vacunación, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad causadas por las enfermedades inmunoprevenibles y con un fuerte compromiso de erradicar, eliminar y controlar las mismas.



JORNADA QUIRÚRGICA

En cooperación con la Diócesis de Orlando cada año realizamos una jornada de cirugía con la visita de una delegación de médicos de diferentes especialidades, se realizan cirugías de diferentes tipos en beneficio de nuestra población, dentro de estos procedimientos podemos mencionar cirugías oncológicas, ginecológicas, de otorrinolaringología entre otras.

Contamos además con la firma de algunas ARS privadas y estamos en los trámites de firmar acuerdos con otras. En la actualidad tenemos acuerdos con:



- ARS RENACER
- ARS SIMAG
- ARS GMA
- ARS APS



Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	18,200 m2
Área de construcción	10,200 m2 (distribuidos en 2 edificaciones)
Nivel de atención	3er. Nivel de atención especializado
Cantidad de empleados	736
Camas instaladas	105 adultos y 21 pediatría
Camas en uso	126
Quirófanos	5 salas de cirugía.
Farmacias	1 central y una satelital
Ambulancias	2 unidades
Consultorios	33 consultorios
Camas UCI	5 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (Triage 2 Camillas; Shockroom 2 Camillas, Área de atención Urgencia 9 camillas)
Laboratorio clínico	3 área
Banco de sangre	1 área
Unidad de Hemodiálisis	10 maquina
Laparoscopia	1 unidad
Microscopio quirúrgico	1 unidad
Rayos x	3 equipos (1 fijo, 1 portátil, 1 arco en C)
Tomógrafo	1 equipo
Unidad sonografía	1 equipos
Área maxilofacial	1 unidades
Salón multiuso	1 área, (capacidad para 40 personas)
Comedor	1 áreas, (capacidad para 50 personas)
Cocina	1 área
Lavandería	1 área (2 lavadoras, 2 secadoras)
Morgue	1 área (un freezer)
Parqueos	120
Sistema UPS	8 unidades de 1000 kva
Sistema de tratamiento de agua	1 sistemas de Osmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	2 unidades (1 de 1000 kva, y 230kva)
Sistema de gases	1 unidad de central aire médico
Autoclave	2 equipos

4.2 DATOS DE CONTACTO



Teléfono
809-557-2268

Recepción ext. 2023
Información ext. 2033
Atención al usuario ext. 2100



Dirección:
Calle Pedro J. Heyaime, esquina Diego de Velázquez,
sector Villa Flores

Horario de atención vía telefónica:
8:00 a.m. a 8:00 p.m.

4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Departamento de Calidad,
809-557-2268 ext. 2002



calidad.hospitalac@hotmail.com

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Al hospital se puede acceder por diferentes vías, transporte urbano que hace parada justamente en la entrada de nuestro hospital en la calle Pedro J. Heyaime y a través de motoconcho.





CS-3
Ex: 491804114528
Hafgelenk
C:
Se: 49180411
tm: 212
HIP

IMAGE MAY NOT BE TO SCALE

CS-3
Ex: 491804094328
Hafgelenk
C:
Se: 49180213
tm: 111
HIP

B. STETLIK M
02.23.1999 F. 14021
Acc:
2018 Apr 09
img tm: 11:04:25

02.23.1999
09 09
14021



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 en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.