

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL

**JOSÉ MARÍA
CABRAL Y BÁEZ**

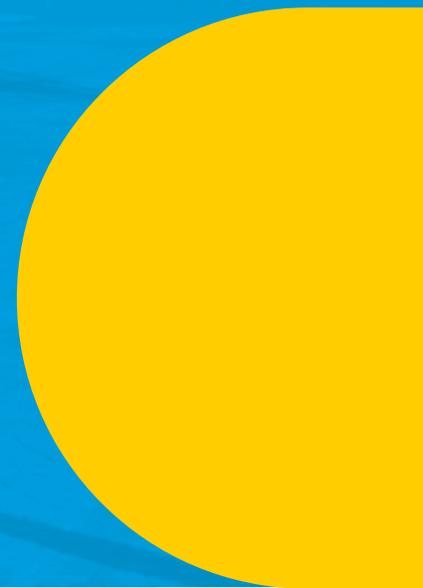
CARTA
COMPROMISO AL
CIUDADANO



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.....	24
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	24
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	24

PRÓLOGO

El Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez, presenta la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, con el propósito de poner a la disposición de todos los usuarios los servicios que ofrece, priorizando el compromiso de garantizar la calidad, eficiencia y eficacia.

La Carta Compromiso al Ciudadano es un documento a través del cual las instituciones públicas informan a los ciudadanos sobre los servicios que ofrecen y las formas de accesos para los mismos.

Su implementación, nos crea la necesidad de evaluar de forma sistemática el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios que ofrecemos, al mismo tiempo el nivel de satisfacción de los ciudadanos.



Ernesto Rodríguez
Director general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez es un hospital de tercer nivel altamente especializado que ofrece servicios de salud, perteneciente a la Regional de Salud Norcentral. Es el hospital público más grande y complejo de la región norte.

Es un centro de salud orientado a brindar servicios médicos con dignidad y oportunidad a todos nuestros

usuarios, procurando el bien común y la ayuda a los más necesitados logrando restablecer y preservar su salud. El Hospital José María Cabral y Báez se permite ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.

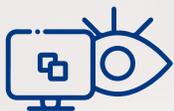


MISIÓN



Satisfacer las necesidades de salud a nuestros usuarios, prestando servicios de alta especialización, con calidad y equidad al tiempo que capacitamos y desarrollamos talentos humanos competentes.

VISIÓN



Ser reconocida como la mejor prestadora de servicios de salud de alta complejidad articulada en la red, con personal altamente calificado y comprometido a alcanzar los objetivos regionales y nacionales.

VALORES

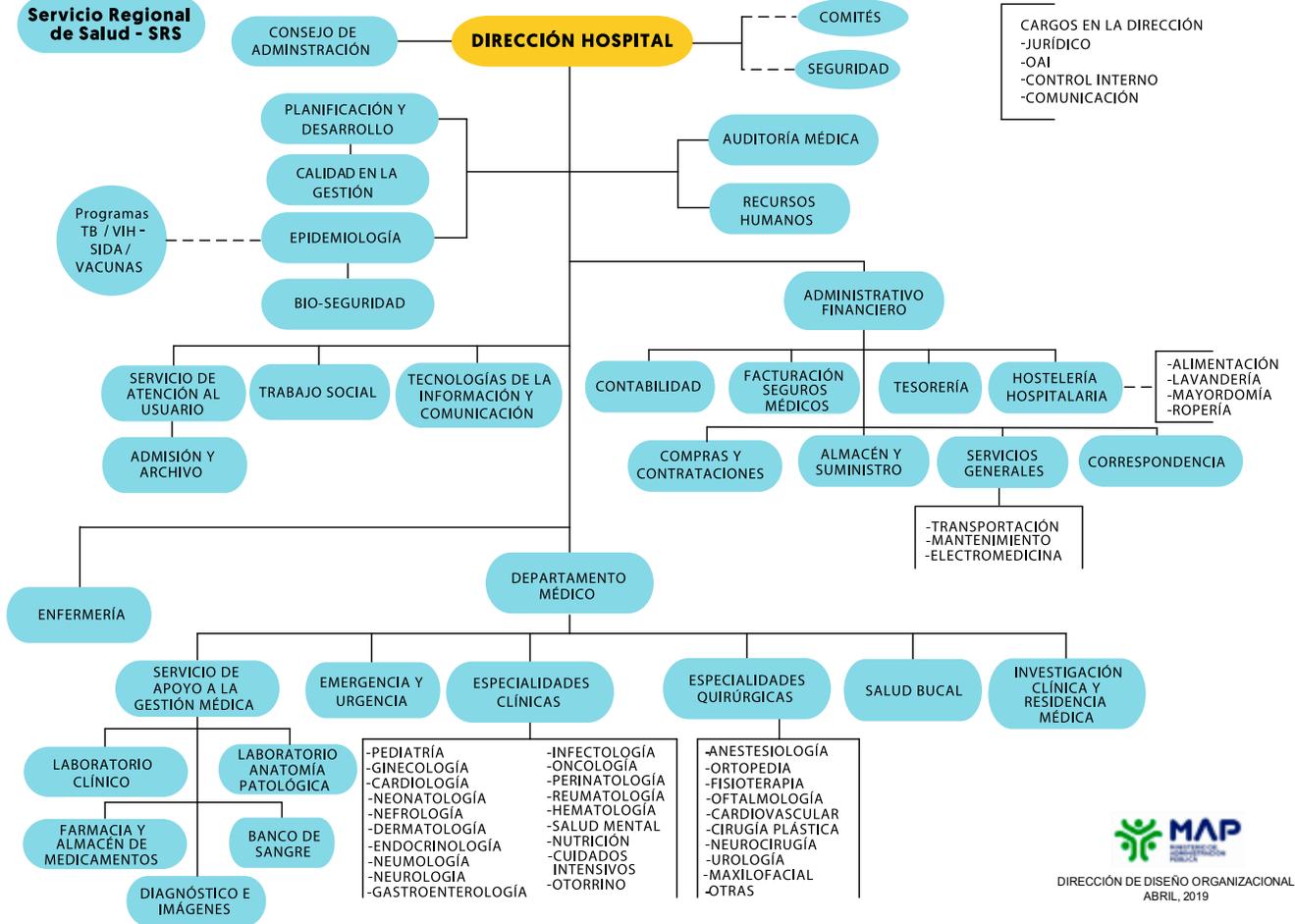


- Amabilidad
- Compromiso
- Ética
- Puntualidad
- Responsabilidad

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Servicio Nacional de Salud - SNS

Servicio Regional de Salud - SRS



CARGOS EN LA DIRECCIÓN
 -JURÍDICO
 -OAI
 -CONTROL INTERNO
 -COMUNICACIÓN



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 atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.	Gestión Operativa Médica y de Servicios Complementarios	Consultas Externas	Servicios de Consultas Externas	Usuarios
		Apoyo Diagnóstico	Servicio de Estudios e Imágenes Médicas	
			Servicio de Exámenes de Laboratorio	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y prevención	
		Atención Emergencia	Servicio de Emergencias	
	Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos		
Gestión de la 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: Procedimiento 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>Consulta Subsecuente: 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>Las Consultas Externas son: Cardiología Hematología Otorrinolaringología Gastroenterología Neumología Ginecología Oncológica Ortopedia Geriatria Maxilofacial Salud Mental (Psiquiatria y Psicología General) Oftalmología Urología Cirugía General Fisiatria Dermatología Nefrología Endocrinología Odontología Reumatología Neurología Servicio de Atención integral (cedi) Antirrábico</p>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Referimiento UNAP</p>																
Servicios de Estudios e Imágenes Médicas	<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>Los Estudios e Imágenes Médicas son:</p> <table border="0"> <tr> <td>Rayos X</td> <td>Electroencefalograma</td> </tr> <tr> <td>Sonografía</td> <td>Citología</td> </tr> <tr> <td>Mamografía</td> <td>Colonoscopia</td> </tr> <tr> <td>Electrocardiograma</td> <td>Endoscopia</td> </tr> <tr> <td>Sonografía</td> <td>Electromiografía</td> </tr> <tr> <td>Sonomamografía</td> <td>Laparoscopia</td> </tr> <tr> <td>Doppler Arterio Venoso</td> <td>Sonografía Escrotal</td> </tr> <tr> <td>Doppler Venoso</td> <td>Urografía Ecretora</td> </tr> </table>	Rayos X	Electroencefalograma	Sonografía	Citología	Mamografía	Colonoscopia	Electrocardiograma	Endoscopia	Sonografía	Electromiografía	Sonomamografía	Laparoscopia	Doppler Arterio Venoso	Sonografía Escrotal	Doppler Venoso	Urografía Ecretora	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Indicación médica.</p>
Rayos X	Electroencefalograma																	
Sonografía	Citología																	
Mamografía	Colonoscopia																	
Electrocardiograma	Endoscopia																	
Sonografía	Electromiografía																	
Sonomamografía	Laparoscopia																	
Doppler Arterio Venoso	Sonografía Escrotal																	
Doppler Venoso	Urografía Ecretora																	

<p>Servicios de Exámenes de Laboratorio</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> <p>Los exámenes de Laboratorio son: Hematología Química sanguínea Banco de sangre Serología Microbiología Parasitología Uroanálisis Inmunoserología Hormonas Virología</p>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte. Indicación médica.</p>
<p>Servicios Sociales</p>	<p>Es la acción de brindar una asistencia social con estándares de excelencia a cada uno de los usuarios con el propósito de informar, orientar, ofrecer soporte emocional, asesorar, apoyar a pacientes y familias para garantizar la continuidad de sus planes de tratamiento.</p>	<p>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>Servicios de Hospitalización: Ortopedia y Traumatología Cirugía General Urología Oftalmología Cirugía Plástica Cirugía Vascular Neurocirugía Maxilofacial</p>	<p>Para el 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, 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 clínico.</p>

<p>Servicios de Emergencias</p>	<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>Los servicios de en Emergencias son: Emergenciología Ortopedia y traumatología Cirugía general Urología Oftalmología Cirugía Plástica Cirugía vascular Neurocirugía Maxilofacial Odontología Medicina interna Gastroenterología Neurología Cardiología Nefrología Cura y Yeso</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 sub-cutáneo, 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: Neurocirugía Cirugía Mayor Cirugía Ortopédica Cirugía Maxilofacial Cirugía Oftalmológica Cirugía Urológica Cirugía Menor Cirugía Laparotomía Cirugía Plástica</p>	<p>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, pasaporte o récord clínico.</p> <p>Evaluación médica que lo determine.</p>

Servicio de Formación de Profesionales de la Salud

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.

Formación de los Profesionales de la Salud:

Rotación de Médicos Internos
Rotación de Enfermería

Gestión docente para la formación del personal de las diferentes especialidades médicas:

Medicina Interna
Cardiología
Gastroenterología
Neumología
Ortopedia
Geriatría
Maxilofacial
Psiquiatría
Oftalmología
Urología
Cirugía general
Fisiatría
Dermatología
Nefrología
Nutrición
Endocrinología
Odontología
Reumatología

Ser profesional de la Medicina y someter solicitud a concurso por oposición ante el SNS para las diferentes especialidades.

Ser enviado desde una universidad o desde el centro de estudio donde pertenezca el estudiante con las que el hospital tiene acuerdos.

Carta que acredite que ha sido enviado a nuestro centro en calidad de estudiante interno.

Presentar documentos personales [cédula de identidad y electoral, documentación académica, cualquier otra documentación requerida].

Acogerse a las políticas internas del hospital.



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

Las formas de comunicación con que cuentan los ciudadanos para comunicarse con la institución son:



Vía telefónica:

[809] 724-7555 y [809] 242-8929



Correo electrónico:

snscabralybaez@gmail.com



Facebook :

Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez



Instagram:

@hrujmcb



Twitter:

@hospitalcabral5





2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Profesionalidad:

mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Consulta Externa	Profesionalidad	80%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Imágenes	Profesionalidad	80%	

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 prevenir posibles riesgos medioambientales o situaciones de riesgos laborales.

En relación al cumplimiento de la protección del medio ambiente en el tema de control de plagas y roedores nuestro hospital cumple con el reglamento 1138-3 de la ley General de salud 42-01. Para dicho control está establecido un sistema de monitoreo y evaluación de forma sistemática, sobre todo, lo relacionado a plagas y roedores, para conservar un medio ambiente libre de situaciones que amenacen la salud de los pacientes y la de los empleados del hospital, así mismo el ambiente. Para garantizar la sostenibilidad estos procesos están documentados en orden cronológico.

Para el cumplimiento de las normas de bioseguridad tenemos establecidos el control, aplicando procesos con los estándares de bioseguridad y usando los medios de protección en los empleados que sus funciones propician riesgo laboral. Además, para los desechos de la basura hemos establecidos la ruta sanitaria conforme a las normas de bioseguridad.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias

El hospital cuenta con diez 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 al servicio brindado, así como hacer referencia a la infraestructura de nuestra organización.

Estos diez buzones están localizados en:

- Facturación: Dentro [1] para empleados. Fuera [1] para usuarios.
- Emergencia [al lado de Facturación de Emergencia].
- Quirófano: Dentro [1] para empleados.
- Hospitalización: Pasillo entrada al área.
- Estación Enfermería.
- Área Administrativa.
- Laboratorio clínico
- Banco de sangre
- Sala de espera

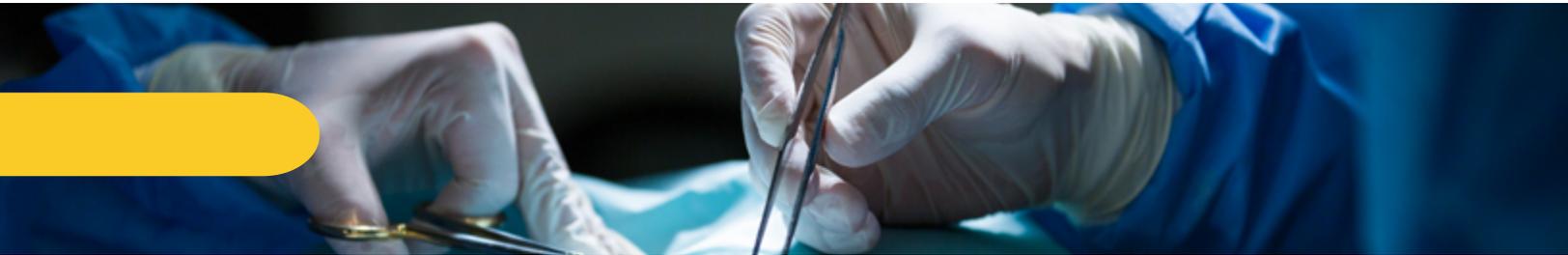
Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por el coordinador del comité de calidad y el encargado de atención al usuario. Esta actividad se realiza quincenal, y con la recolección de los formularios se reúnen para dar lectura, analizar y dar respuesta a cada usuario, en un tiempo no mayor a quince días laborables luego de ser depositadas.



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

Al momento que el Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez 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 y en la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión, en un plazo de quince días laborables luego de la queja.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

El Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez está habilitado para 181 camas. Cuenta con 38 departamentos con servicios médicos entre los que se incluyen los servicios clínicos, servicios quirúrgicos y servicios de soporte diagnóstico como patología, laboratorio clínico e imágenes.

Cuenta con un moderno banco de sangre y se ofrece atención a adultos en consulta externa, emergencia, cuidados intensivos y salas de internamiento. Es un hospital docente, con 21 programas de residencias médicas del Ministerio de Salud Pública.

Es importante señalar que nuestro hospital posee una farmacia de medicamentos de alto costo, la cual le ofrece servicios a las 14 provincias de la región norte del país. Además, posee un área para pacientes con pie diabético, asistiendo de forma integral a estos pacientes.

Existe un moderno edificio para los servicios de salud ambulatorios, el cual integra 53 consultorios de consulta externa y áreas de diagnósticos clínicos con modernos equipos, por ejemplo: endoscopias, colonoscopias, todos los equipos para diagnósticos de cardiología, ecocardiograma, pruebas de esfuerzos, también diagnósticos en neurología, neumología, entre otros.

Para sustentar todos los servicios que realizamos y ejecutar los procesos docentes, hemos realizado acuerdos interinstitucionales con otras instituciones relacionadas, universidades y politécnicos, por ejemplo: la universidad de Brown, entre otros. Para elevar la calidad en la formación docente tenemos un centro de investigación clínica, el cual da respuesta a problemáticas de salud que requieran de investigación científica, el cual posee acuerdos con universidades nacionales y extranjeras, como por ejemplo la Universidad de Harvard, entre otras.

De igual manera para el cumplimiento del sistema de seguridad social 87-01, tenemos acuerdos con las diferentes ARS, incluyendo ARS SeNaSa, entre otras.

Otros datos generales del Hospital

Nivel de Atención	Tercer Nivel de Atención
Cantidad de empleados	médicos 258, jefe servicios 37, médicos residentes 226, enfermeras 395 y administrativos 642
Camas instaladas	181 camas
Camas en uso	181 camas
Quirófanos	7 quirófanos
Farmacias	Hospitalaria y farmacia de medicamentos de alto costos
Ambulancias	Una
Consultorios	34 consultorios
Camas UCI	12 camas
Área de urgencias / emergencia	7 área roja, 3 en triaje, 12 área naranja y área de espera 10 sillones ocupado
Laboratorio clínico	Un laboratorio
Banco de sangre	Un Banco de sangre
Unidad de Hemodiálisis	Una unidad
Laparoscopia	Uno
Área Terapia Física y Rehabilitación	En proceso
Rayos X	Tres y uno portátil
Tomógrafo	Uno
Unidad Sonografía	Dos unidades
C-R (equipos digitales)	Tres
Área maxilofacial	Una
Sistema de video conferencia	Un sistema de video conferencia
Salón multiuso	Uno con capacidad para 40 personas
Morgue	Una
Sistema UPS	Dos UPS
Sistema de tratamiento de agua	Un sistema para hemodiálisis
Sistema de energía de emergencia	Una planta eléctrica
Sistema de gases	Un sistema de gases medicinales
Autoclave	Uno
Microscopio oftalmológico	Dos



4.2 DATOS DE CONTACTO



Horarios de atención telefónica:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Vía telefónica:
[809] 724-7555 y [809] 242-8929



Dirección:
Calle Sabana Larga, esquina Ave. 27 de febrero
No. 33, Santiago De Los Caballeros, República
Dominicana.



Correo electrónico:
snscabralybaez@gmail.com

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



Dirección General del Hospital
Teléfono: [809] 242-8929 Ext. 1515

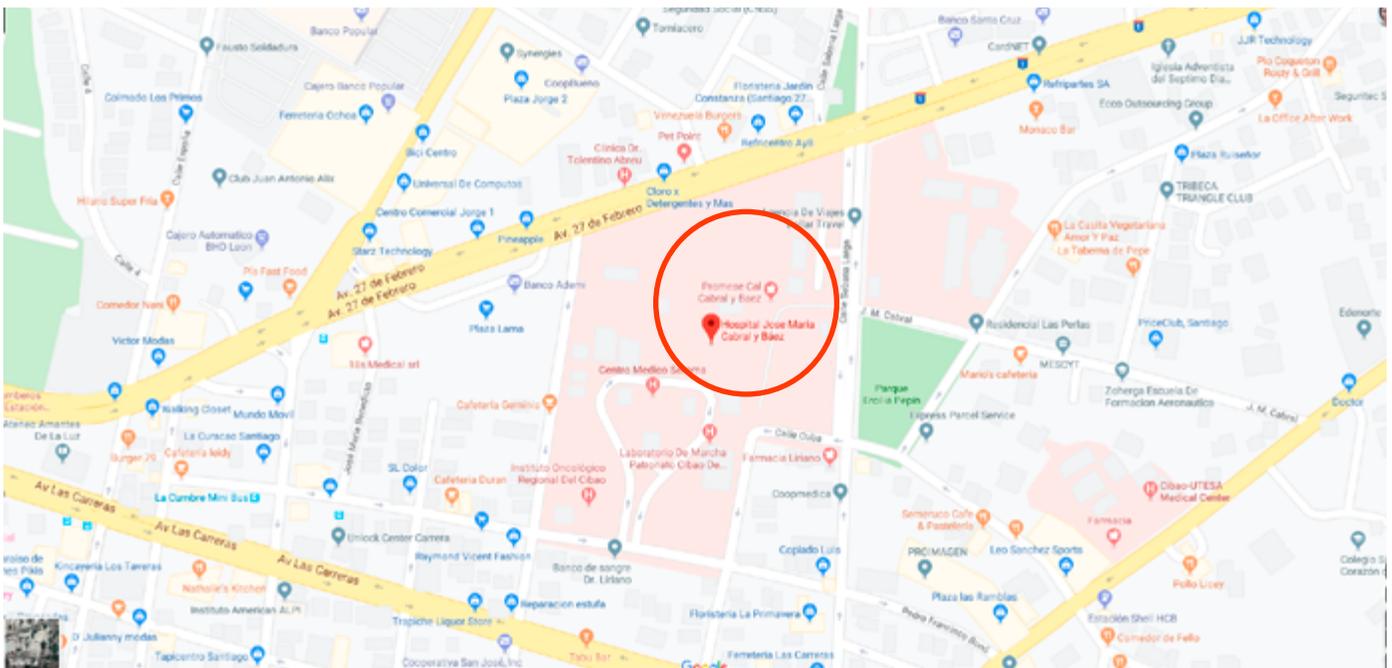


Correo electrónico:
snscabralybaez@gmail.com

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Al hospital se puede acceder por diferentes vías y el medio principal de transporte es terrestre y en su defecto a pie. Se puede acceder vía transporte público: carros públicos (conchos), motoconchos, rutas de guagua y vehículos privados.

Dirección: Calle Sabana Larga, esquina Avenida 27 de Febrero, número 33, Santiago de los Caballeros, República Dominicana.







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.