

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL REGIONAL UNIVERSITARIO
SAN VICENTE DE PAÚL

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	12
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.....	25
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	25
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	25

PRÓLOGO

El Hospital Regional San Vicente de Paúl, presenta su primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, que marca un hito y ratifica de manera formal y pública nuestro compromiso diario de satisfacer las necesidades de salud de nuestros usuarios.

Este centro de salud se compromete a avanzar en la mejora de la calidad de las actividades que se realiza, cumpliendo con las expectativas y demandas de los ciudadanos.

Nuestro compromiso es brindar una atención oportuna a los usuarios a través de la mejora continua y apoyada en nuestra misión, visión y valores institucionales.



Dr. Francisco Javier Ureña
Director general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

Somos un Centro altamente especializado de Atención en Salud de Tercer Nivel, perteneciente Servicio Regional de Salud Nordeste, participa en el Sistema Dominicano de Seguridad Social con el Régimen Subsidiado de acuerdo con la ley 42-01 y la 87-01 que sustentan su base legal.

Fundado en 1926, es Hospital Regional y Escuela, facilita educación continua, prácticas hospitalarias e investigación, mantiene alianzas estratégicas con universidades nacionales e internacionales lo que

fortalece la educación continua y la profesionalización de enfermería, programas de investigación participativa que se desarrollan en el centro con la intervención de líderes comunitarios del área de influencia del hospital.

El Hospital San Vicente de Paúl ofrece 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



Somos un hospital de referencia regional que oferta de manera oportuna servicios de salud a la población del nordeste, aportando al bienestar de nuestros usuarios.

VISIÓN



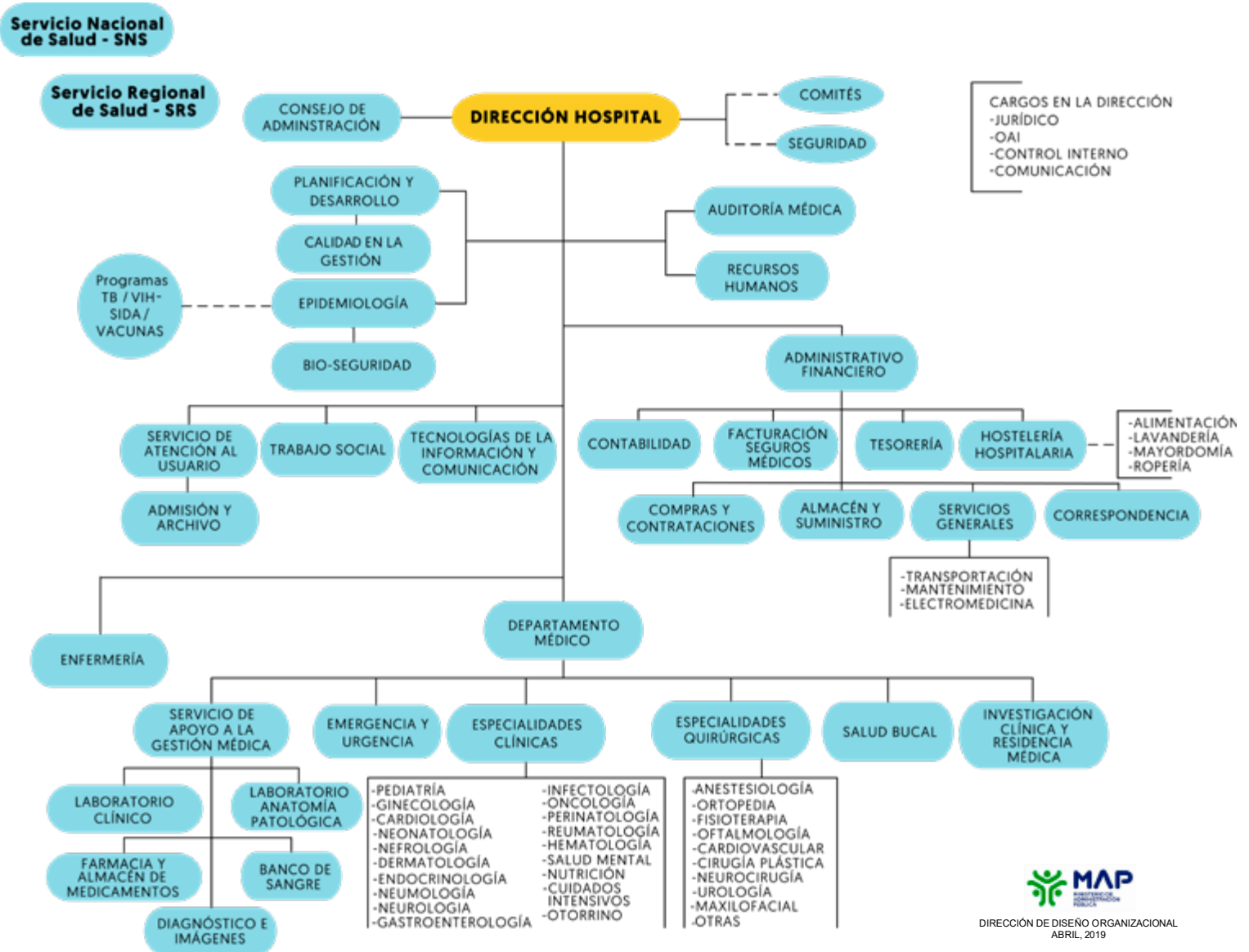
Ser reconocidos como un Hospital Regional Docente Universitario que a través de la mejora continua de nuestros procesos alcance la autosostenibilidad logrando ser un modelo para la red de salud.

VALORES



- Compromiso
- Equidad
- Oportunidad
- Respeto
- Trato Humano

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



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 de la atención médica para nuestros usuarios	Consulta Externa	Servicios de Consulta Externa	Usuarios
		Apoyo Diagnóstico	Servicios de Estudios e Imágenes Médicas	
			Servicios de Exámenes de Laboratorio	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
		Hospitalización	Servicios de Hospitalización	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
		Atención Emergencia	Servicios de Emergencias	
	Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos		
Gestión de Formación	Docencia e Investigación	Servicios de Formación de Profesionales de la Salud	Residentes/ Estudiantes universitarios/ Técnicos.	

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Servicios	Descripción	Requisitos
<p>Servicio de Consulta Externa</p>	<p>Consulta por 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicina General • Medicina Familiar • Medicina Interna • Cardiología • Gastroenterología • Neumología • Control Prenatal • Ginecología • Ortopedia • Pediatría: • Cardiología Pediátrica • Gastro-pediátrica • Cirugía Pediátrica • Neumología Pediátrica • Hematología Pediátrica • Nefrología Pediátrica • Diabetología • Geriatria • Maxilofacial • Psiquiatria • Oftalmología • Urología • Cirugía General • Fisiatria • Dermatología • Nefrología • Nutrición • Endocrinología • Odontología • Reumatología • Psicología General • ITS • Infectología • Consejería 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Tarjeta de Citas Médicas, si tiene.</p>
<p>Servicio de Estudios e Imágenes Médicas</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>Los Estudios e Imágenes Médicas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X • Tomografía • Sonografía • Mamografía • Electrocardiograma • Laboratorio • Citología 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Indicación médica.</p>

<p>Servicio 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:</p> <p>HEMATOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con Plaquetas • Eritrosedimentación • Falcemia • TP • TPT • Retracción de Coágulo • Conteo de Reticulocitos • INR • Extendido en Sangre Periférico • Conteo Eosinófilos Total • PRUEBAS ESPECIALES • TSH PSA Total <ul style="list-style-type: none"> • T3 PSA Libre • T4 • Dengue • QUÍMICA • Glicemia • Urea • Creatinina • Colesterol • Colesterol LDL • Colesterol HDL • Colesterol HDL • Triglicéridos • Leptospira <p>BANCO DE SANGRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y selección de donante • Colecta de sangre • Procesamiento de sangre • Almacenamiento y distribución de sangre • Servicio de transfusión • Tipificación • VDRL • HBcAg • HcV • Pruebas de compatibilidad • Variante DU • HTLV • VIH • HBsAG • Sangre Total • Paquete Globular • Plaquetas • Flebotomía • Serología • Microbiología • Parasitología • Uroanálisis 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>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, 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 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ortopedia y Traumatología • Cirugía General • Urología • Oftalmología • Cirugía Vasculiar • Neurocirugía • Maxilofacial 	<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 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 clínico.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Ampliado de Inmunización (Vacunas) • Programa de Planificación Familiar • Control de Tuberculosis (TB) • Servicio de Atención Integral (SAI) • Programa de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes • Programa Madre Canguro • Programa de Lactancia Materna 	<p>Referimientos de la Unidad de Atención Primaria u otro Hospital</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Cédula de Niño o tarjeta de vacunación</p>
<p>Servicio 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 Emergencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emergencia Pediátrica • RCP • Triaje • Medicina Interna • Maternidad-Obstetricia 	<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 • Neurocirugía 	<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. En caso de procedimientos de emergencia:</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>
<p>Servicios 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotación de Internados Médicos • Rotación de Enfermería 	<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

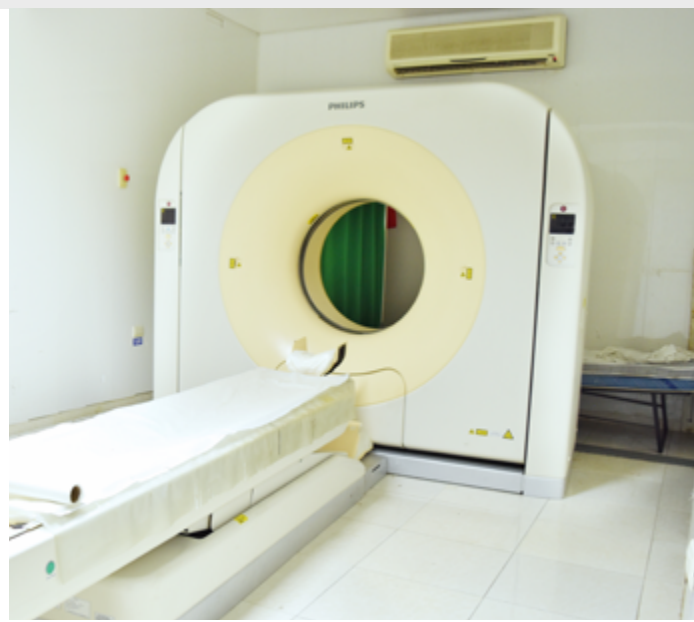


reservadamente y evitando que su historia clínica sea manejada o conocida por personas ajenas a la atención del paciente.

- 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

Oficina de recepción institucional

Ubicada en el edificio A, Primer Nivel, Teléfono 809-588-2223 / 2327

Encuesta de Satisfacción de Usuario: esta encuesta es de vital importancia para nuestra institución hospitalaria, donde podemos medir la calidad del servicio, el tiempo, y otros puntos importantes, así mismo establecer cuáles son nuestras áreas de mejora. Estas encuestas de satisfacción se realizan cada seis meses.



Correo Electrónico:

hrvsp@hospitalregionalsanvicentedepaul.gob.do



Twitter:

[@hrusvp](https://twitter.com/hrusvp)



Facebook :

[hrusvp](https://www.facebook.com/hrusvp)



Instagram:

[@hrusvp](https://www.instagram.com/hrusvp)





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.

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
Laboratorio	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Profesionalidad	90%	
Imágenes	Amabilidad	85%	

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

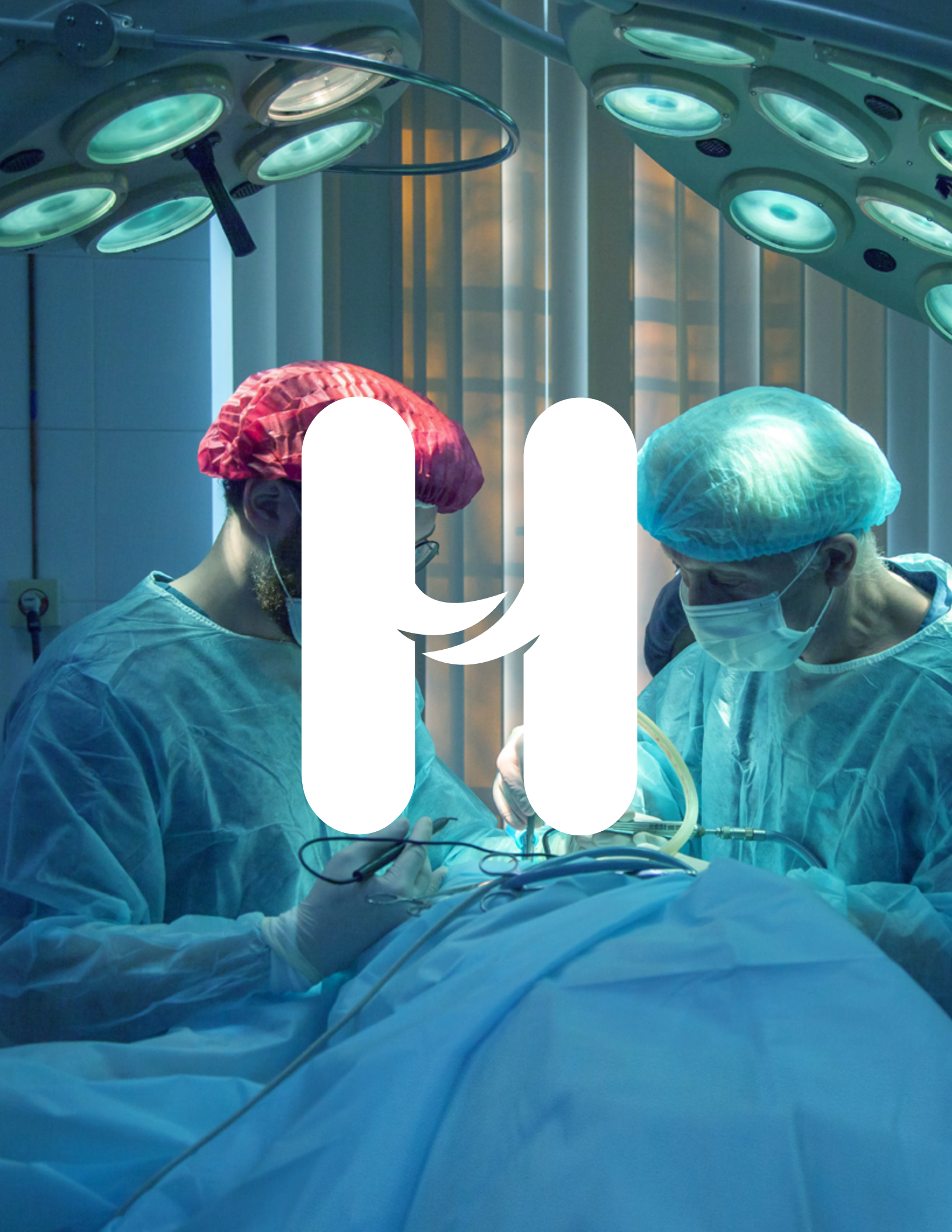
Nuestro hospital aplica actualmente el “Marco Común de Evaluación”, modelo de evaluación CAF (Common Assessment Framework) por sus siglas en inglés. Este modelo despliega un sistema por el cual examina a profundidad la organización desde todos sus ángulos, analizando a través de nueve criterios los puntos 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.

El hospital cuenta con un Comité de Bioseguridad y Medio Ambiente Preservado, que tiene como finalidad el levantamiento del uso de barreras en áreas hospitalizadas y a la vez identificar aquellas zonas donde el uso es incorrecto y así elaborar planes de mejora que fortalezcan el uso de las normas en beneficio del personal interno y usuarios del centro.

Para estos fines se aplican las guías de bioseguridad dos veces al año o según la necesidad para identificar la proporción de adherencia en estas normas.

Comité de Desechos Sólidos hospitalario se encarga del seguimiento a la recogida de desechos sólidos y peligrosos mediante el uso de fundas de colores [roja, amarilla, negra], para que se conozca la clasificación de estos desechos, se da seguimiento a la ruta sanitaria donde se puede identificar cual es la ruta que debe seguir la recogida de la basura y la manera correcta de que esta llegue al vertedero con apoyo del ayuntamiento.





3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Universitario San Vicente de Paúl pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias

El Hospital cuenta con trece 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.

Estos trece buzones están localizados en:

- Hemodiálisis: Pasillo entrada al área.
- Pediatría: Pasillo entrada al área.
- Medicina Interna: Pasillo entrada al área.
- Emergencia: Dentro del área.
- Sala de Hombres: Dentro del área.
- Lactancia Materna: Dentro del área.
- Maternidad: Dentro del área.
- Sala de Mujeres: Dentro del área.
- Trauma: Pasillo entrada al área.
- Laboratorio: Dentro del área.
- Rayos X: Pasillo entrada al área.
- Consulta: pasillo entrada al área.
- Recepción: Entrada principal del Centro o Lobby.

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por la Encargada de Atención al Usuario. Esta actividad se realiza cada quince días calendario, 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.

• 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 Universitario San Vicente de Paúl 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 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 diez días laborables luego de la queja.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

El Hospital San Vicente de Paúl dispone de una organización estructurada por áreas, en un trabajo que combina la acción de equipos para lograr los objetivos propuestos por la institución, el desarrollo de su misión y el alcance de su visión, con el fin de dar respuestas efectivas a los usuarios, las familias, la comunidad y los demás grupos de interés, con altos estándares de calidad, logrando cumplir con su razón de ser, orientándose hacia el entorno y el futuro. Con 240 camas, presta servicios de complejidad III, abarcando funciones curativas, preventivas, de rehabilitación y docencia. Su estructura directiva está conformada de acuerdo con el nuevo reglamento general de hospitales para los centros especializados en salud.

Los servicios van dirigidos a una población objetivo que no solo se circunscribe a la provincia Duarte con 305,347 habitantes; también incluye a las demás provincias de la Regional de Salud Nordeste: María Trinidad Sánchez, Samaná, Hermanas Mirabal, para una cobertura poblacional de unos 656,367 habitantes (según censo 2010) y usuarios de otras regiones que por tradición o por condición geográfica utilizan sus servicios.

Es centro de referencia de 18 hospitales (tres provinciales y quince municipales) 26 consultorios y 134 Centros de Atención Primaria, los cuales concentran 168 Unidades de Atención Primaria (UNAP).

Programa Canguro

El Programa Canguro, diseñado para niños prematuros y/o bajo peso, desde su instauración en el 2009 hasta la fecha ha manejado 2,000 usuarios.

La intervención Madre Canguro: está formado de una serie de componentes que se aplican de una forma organizada y sistemática, siguiendo un método definido. La aplicación de la intervención canguro con un equipo de personal de atención en salud debidamente entrenado y organizado, dentro de una estructura física y administrativa definida.

El Programa Canguro ofrece beneficios para la madre, el niño y la institución:

Contribuye a la integración familiar, disminuye el abandono de los bebés, fortalece la relación afectiva madre-padre hijos, disminuye el riesgo de infecciones, reduce costo hospitalario, aumenta y fortalece la lactancia materna, contribuye a la calidad de la atención de estos bebés, así como a la identificación y tratamiento de manera oportuna de secuelas y patologías que presentan los bebés prematuros y o bajo peso,

lo que nos permite entregar una persona útil a la sociedad. Hospital certificado como centro capacitador del país de la Estrategia Madre Canguro por la fundación CANGURO DE BOGOTÁ.



Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	16,594.59 m2
Área de construcción	10,447.79 m2
Nivel de atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	937 empleados
Camas instaladas	195 adultos y 17 cunas - 28 camas en Pediatría
Camas en uso	240
Quirófanos	5 salas de cirugía
Farmacia	1 central
Ambulancias	1 unidades
Consultorios	26 consultorios
Camas UCI	4 camas UCI CARDIOLOGÍA: 3 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área [Triage 1 camillas; RCP, 2 camillas, área de Atención Urgencia 10 camillas, área de Obstetricia 3 camillas]
Laboratorio Clínico	1 área
Banco de Sangre	1 área
Unidad de Hemodiálisis	14 máquina
Laparoscopia	1 unidad
Rayos X	1 equipo con sus accesorios, reveladora de placa 1, negatoscopio de 2 cuerpo, 1.
Tomógrafo	1 equipo
Unidad sonografía	2 equipos
Área maxilofacial	1 unidad
Sistema de video conferencia	1 área
Salón multiuso	1 área, [capacidad para 85 personas, puede ser aumentado a 100 personas]
Cafetería	1 área, [capacidad 10 personas]
Comedor	2 áreas, [capacidad para 130 personas]
Cocina	1 área
Lavandería	1 área [2 lavadoras, 1 secadoras, 2 planchados, 1 calandra]
Morgue	1 área [nevera para 9 compartimientos]
Parqueos	4 parqueos
Sistema UPS	11 unidades > 1 KW
Sistema de tratamiento de agua	1 sistema de Ósmosis inversa
Sistema de gases	1 Oxígeno central
Autoclave	2 equipos

Algunos de los servicios brindados*:



Consulta: 76,130



Emergencia: 26,949




Hospitalización: 8,498

*Enero a Septiembre 2019

4.2 DATOS DE CONTACTO

Nombre del centro:
Hospital Regional San Vicente de Paúl

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

Dirección:
 Calle Cristino Zeno, número17, San Francisco de Macorís, provincia Duarte R. D.

 Web:
<http://www.hospitalsanvicentedepaul.com.do>

 Teléfonos:
Tel. 809-588-2223/2327

 E-mail:
hrrsvp@hospitalregionalsanvicentedepaul.gob.do

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

Gerencia Hospitalaria

 E-mail: hrrsvp@hospitalregionalsanvicentedepaul.gob.do

Planificación, Desarrollo y Análisis.

 E-mail: planificacionhrrsvp@outlook.es

 Teléfonos:
Tel. 809-588-2327

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN







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.