

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL REGIONAL  
**DR. ANTONIO MUSA**

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
<b>1. Información de Carácter General y Legal .....</b>	<b>8</b>
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
<b>2. Compromisos de Calidad Ofrecidos .....</b>	<b>18</b>
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
<b>3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación .....</b>	<b>21</b>
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
<b>4. Información Complementaria .....</b>	<b>22</b>
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

Es un placer para el Hospital Regional Dr. Antonio Musa poner a disposición nuestra primera Carta Compromiso al Ciudadano con la finalidad de informar a los usuarios y sus familiares de los servicios que ofrecemos y cómo gestionarlos.

Dentro de las informaciones que los ciudadanos pueden encontrar en este documento están los requisitos para la obtención de los servicios, marco normativo que rige el accionar del establecimiento de salud, derechos y deberes de los usuarios, relación de los servicios que se ofrecen, forma de comunicación y los compromisos de calidad asumidos de cara a la prestación de los servicios.

A través de esta Carta Compromiso al Ciudadano establecemos un acuerdo con los usuarios, las instituciones afines y con nosotros para garantizar la calidad de los servicios, además de que asumimos la responsabilidad de hacer cumplir los derechos y deberes del ciudadano, fomentando así la cultura de atención con responsabilidad, equidad y solidaridad, para preservar, restaurar o rehabilitar la salud de nuestra población



**Dr. Guillermo Hernández**  
Director general

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## 1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

### ¿Quiénes somos?

El Hospital Regional Dr. Antonio Musa se encuentra ubicado en la provincia San Pedro de Macorís, situada en la Costa Sur-Este de la República Dominicana. Pertenece al Servicio Regional de Salud Este. Es un hospital de Tercer Nivel de Atención, encabeza una red de servicios de salud amplia, ofreciendo asistencia a los cinco municipios de la provincia: San Pedro de Macorís, municipio cabecera; Consuelo, Los Llanos, Quisqueya y Ramón Santana, asimismo brinda soporte a las provincias del Este: El Seybo, Hato Mayor del Rey, La Romana y La Altagracia.

El hospital abrió sus puertas en el mes de diciembre del año 1999, y desde entonces ha continuado su labor de manera ininterrumpida.

Nuestro hospital busca 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.





## MISIÓN



Somos una institución pública de salud de Tercer Nivel de Atención, docente, que presta servicios generales y especializados a la población municipal, provincial y regional del Este del país, con talento humano calificado, capacidad resolutive y competitiva para lograr la satisfacción y adhesión de los usuarios.

## VISIÓN



Ser una institución pública de salud, modelo de excelencia en la provisión de servicios, de referencia y contrarreferencia, autosostenible, con formación y desarrollo de talento humano, acreditada nacional e internacionalmente, manteniendo la población de usuarios de la región Este, satisfecha y con adherencia al hospital en los próximos cinco años.

## VALORES

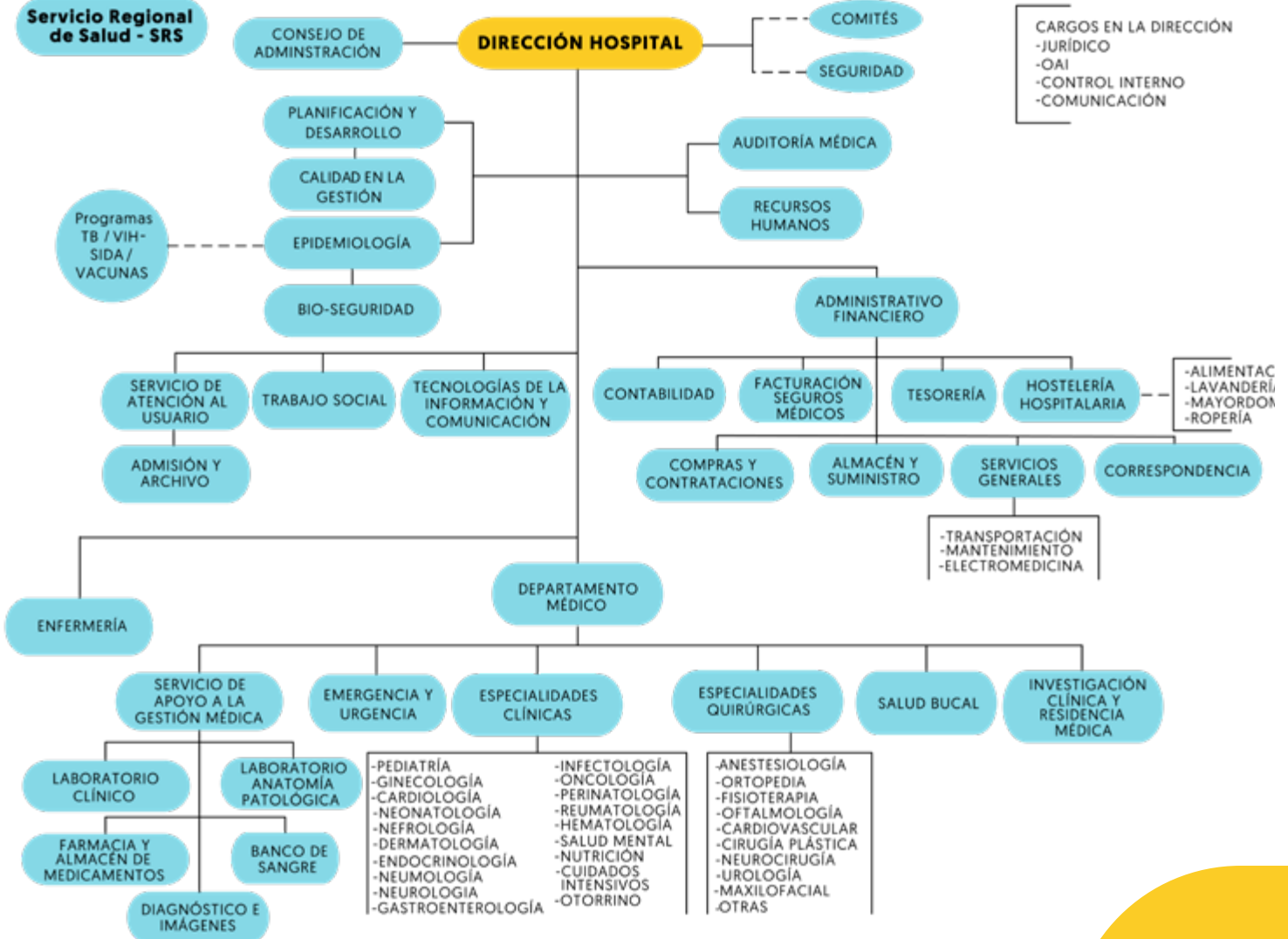


- Humanismo
- Responsabilidad
- Equidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Respeto

# ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Servicio Nacional de Salud - SNS

Servicio Regional de Salud - SRS



## 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	
			Banco de Sangre	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
		Hospitalización	Servicios de Hospitalización	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
	Atención Emergencia	Servicios de Emergencias		
Gestión de Formación.	Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	Residentes/ Estudiantes universitarios/ Técnicos.	
	Docencia e Investigación	Servicios Formación de Profesionales de la Salud		

# 1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Servicios	Descripción	Requisitos
<p>Servicios 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><b>Consulta Subsecuente:</b> 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"> <li>• Medicina Familiar</li> <li>• Medicina Interna</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Neumología</li> <li>• Obstetricia</li> <li>• Ginecología</li> <li>• Ortopedia</li> <li>• Pediatría:</li> <li>• Cirugía pediátrica</li> <li>• Hematología pediátrica</li> <li>• Diabetología</li> <li>• Maxilofacial</li> <li>• Psiquiatría</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Urología</li> <li>• Cirugía General</li> <li>• Fisiatría</li> <li>• Dermatología</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Odontología</li> <li>• Odontología Pediátrica</li> <li>• Psicología General</li> <li>• Infectología</li> <li>• Consejería</li> <li>• Neurología</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Ginecología Oncológica</li> <li>• Hematología</li> <li>• Maxilofacial</li> <li>• Cirugía Plástica</li> <li>• Cirugía Oncológica</li> <li>• Cirugía Cardiovascular</li> </ul>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Tarjeta de Citas Médicas, en caso de tenerla.</p>
<p>Servicios 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"> <li>• Rayos X</li> <li>• Tomografía</li> <li>• Sonografía</li> <li>• Mamografía</li> <li>• Electrocardiograma</li> <li>• Laboratorio</li> <li>• Citología</li> <li>• Endoscopia</li> </ul>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Indicación médica.</p>

<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><b>Los exámenes de laboratorio son:</b></p> <p><b>HEMATOLOGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con Plaquetas</li> <li>• Eritrosedimentación</li> <li>• Falcemia</li> <li>• TP</li> <li>• TPT</li> <li>• Retracción de Coágulo</li> <li>• Conteo de Reticulocitos</li> <li>• INR</li> <li>• Extendido en Sangre Periférico</li> <li>• Conteo Eosinófilos Total</li> </ul> <p><b>QUÍMICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Glicemia</li> <li>• Urea</li> <li>• Creatinina</li> <li>• Colesterol</li> <li>• Serología</li> <li>• Microbiología</li> <li>• Parasitología</li> <li>• Uroanálisis</li> <li>• Triglicéridos</li> <li>• Colesterol HDL</li> <li>• Colesterol LDL</li> </ul> <p><b>PRUEBAS ESPECIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TSH</li> <li>• T3</li> <li>• T4</li> <li>• Dengue</li> <li>• PSA Total</li> <li>• PSA Libre</li> <li>• Toxoplasmosis</li> <li>• Leptospira</li> </ul>	<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, 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 número de récord.</p>
<p>Banco de Sangre</p>	<p>El Banco de Sangre es la unidad autorizada para obtener, recolectar, conservar, aplicar y proveer sangre humana, así como para analizar y conservar los componentes de la misma. Su función es determinar quién es el donador ideal, detectar las unidades con posibilidades de interferir en la salud del paciente, promocionar la donación altruista de la sangre.</p> <p><b>Las pruebas del Banco de Sangre son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y selección de donante</li> <li>• Colecta de sangre</li> <li>• Procesamiento de sangre</li> <li>• Almacenamiento y distribución de sangre</li> <li>• Servicios de transfusión</li> <li>• Tipificación</li> </ul> <p><b>Las pruebas que se realizan son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VDRL</li> <li>• HBcAg</li> <li>• HcV</li> <li>• Pruebas de compatibilidad</li> <li>• Variante DU</li> <li>• HTLV</li> <li>• VIH</li> <li>• HBsAg</li> <li>• Sangre Total</li> <li>• Paquete Globular</li> <li>• Plaquetas</li> <li>• Flebotomía</li> </ul>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Indicación médica, en los casos que aplique.</p>

Servicios Sociales	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.	Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
Servicios de Hospitalización	<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><b>Referimientos de Consulta Externa:</b> 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><b>Referimientos desde Emergencia:</b> usuarios que son atendidos en la Emergencia y que, de acuerdo con la valoración del médico de turno, ameritan ser hospitalizados</p> <p><b>Referimientos otros centros de Salud:</b> 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"> <li>• Ortopedia y Traumatología</li> <li>• Cirugía General</li> <li>• Urología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Cirugía Vasculat</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Maxilofacial</li> </ul>	<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>
Servicios de Atención y Prevención	<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"> <li>• Programa Ampliado de Inmunización (Vacunas)</li> <li>• Programa de Planificación Familiar</li> <li>• Control de Tuberculosis (TB)</li> <li>• Servicio de Atención Integral (SAI)</li> <li>• Programa de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes</li> <li>• Programa Madre Canguro</li> <li>• Programa de Lactancia Materna</li> <li>• Programa de Control Prenatal</li> </ul>	<p>Referimientos de la Unidad de Atención Primaria o de otro hospital.</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Cédula de Niño o tarjeta de vacunación.</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>Los servicios de Emergencias son:</p> <p>Emergencia Pediátrica RCP Triaje Medicina Interna Maternidad-Obstetricia</p>	Cédula de identidad y electoral o pasaporte.

<p>Servicios de Procedimientos Quirúrgicos</p>	<p><b>Procedimientos Quirúrgicos Electivos:</b> 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><b>Procedimientos Quirúrgicos Emergencia:</b> 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"> <li>Cirugía Mayor</li> <li>Cirugía Ortopédica</li> <li>Cirugía Maxilofacial</li> <li>Cirugía Oftalmológica</li> <li>Cirugía Urológica</li> <li>Cirugía Menor</li> <li>Cirugía Laparotomía</li> <li>Neurocirugía</li> </ul>	<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>Cédula de identidad y electoral o pasaporte, en caso de procedimientos de emergencia.</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"> <li>Rotación de Internados Médicos</li> <li>Rotación de Enfermería</li> <li>Residencia Médica</li> </ul>	<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

El hospital posee una red telefónica y los números de contacto son :



**Telefonos:**

[809] 529- 3803 y [809] 529-1022



**Correo electrónico:**

hospitaldr.antoniomusa@hotmail.com



**Facebook:**

@hospitalantoniomusa





## 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.

### 2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar a Comprometer	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Emergencia	Amabilidad	85%	
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 cuenta con sistemas normalizados que los cuales son de mucha utilidad ya que permiten desarrollar la estructura y funcionamiento de determinadas actividades, efectuando un control directo sobre las mismas. Los referidos sistemas normalizados describen los requisitos, procesos documentos que dan como resultado la calidad en el servicio brindado y por ende la satisfacción de los usuarios, protección al medio ambiente y seguridad y salud laboral, la finalidad de todo esto es poder garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el hospital y establecer los sistemas de control y verificación.

Una de las principales herramientas utilizada para llevar a cabo estos sistemas es el “Marco Común de evaluación”, modelo de evaluación CAF [Common Assessment Framework] por sus siglas en inglés. El modelo antes mencionado hace un análisis de la organización en distintos ángulos con un enfoque directo para observar el rendimiento de la organización, se encuentra diseñado para el sector público y permite tomar las acciones de lugar para la normalización de la gestión de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.



El Hospital como centro de salud, se caracteriza por condiciones de higiene y saneamiento ambiental óptimas. Pisos, paredes y techos, al igual que sanitarios de pacientes y trabajadores(as), equipos y procedimientos de recolección de los desechos hospitalarios existen como condiciones mínimas, debido al tipo de usuarios y servicios que prestamos. El saneamiento básico es una de las medidas fundamentales para minimizar y/o controlar el riesgo potencial de infecciones intrahospitalarias. En este sentido, el Comité de Bioseguridad y el Comité de Infecciones Asociada a la Atención en Salud (IAAS), se mantienen en continua vigilancia, como también el

departamento de Epidemiología.

Se elaboró la ruta sanitaria, la cual consiste en llevar los residuos desde los diferentes sitios de generación al lugar de almacenamiento central. Se realiza mediante el uso de carros contenedores o transportadores y se realiza de acuerdo al criterio de bioseguridad en 3 horarios [7 am, 11 am, 5 pm]

Está señalizada, terminado la ruta en una central de desechos sólidos, clasificados en dos casetas, las cuales fueron construidas por el hospital. Posteriormente los desechos son recogidos por la Compañía privada de Aseo Municipal que el hospital contrató y regulado en base a lo establecido en el decreto 126-09 y además nos regimos por la Norma de Gestión Integral de Desechos Infecciosos establecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la cual incluye el manejo, segregación, almacenamiento transitorio, transportación, tratamiento y depósito final.

El hospital, también tiene un acuerdo con la compañía de fumigación y eliminación de vectores Isaac Manuel Avelino Pérez & Asoc. y además cuenta con la colaboración periódica de la Dirección Provincial de Salud para el control de plagas y vectores

Con relación al apego o adherencia de los protocolos de atención en salud, establecidos por el Ministerio de Salud Pública, se está trabajando arduamente con la adherencia de los protocolos materno infantil e implementando e induciendo el uso de la guía establecida por el Ministerio de Salud Pública [MSP], el Servicio Nacional de Salud [SNS] y los sugeridos por la Organización Mundial de la Salud [OMS] y por Organización Panamericana de la Salud [OPS].



Una fortaleza que presentamos para la gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, son los comités intrahospitalarios, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de todos los sistemas normalizados (procesos, guías, protocolos, programas e indicadores), entre los que tenemos:

- Consejo Administrativo Hospitalario [CAH].
- Comité de Bioseguridad
- Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud [CIAAS].
- Comité de Emergencias y Desastres.
- Comité Fármaco-Terapéutico
- Comité de Calidad.
- Comité de Gestión Hospitalaria.
- Comité de Morbilidad Materna Extrema.
- Comité Materno-Infantil.
- Comité Mortalidad Materna.
- Comité de Lactancia Materna.
- Comité Hospitalario para Ayuda a Niños Niñas y Adolescentes Víctimas de Violencia.

También desarrollamos la implementación de la estrategia “Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno y Neonatal en el Marco de la Mejora Continua de la Calidad”.



# 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

## 3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

### Buzón de quejas y sugerencias

El Hospital cuenta con seis buzones de quejas y sugerencias ubicados en las diferentes áreas del centro de salud. De esta forma nuestros usuarios internos y externos 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 seis buzones están localizados en:

- **Facturación:** Dentro [1] para empleados.  
Fuera [1] para usuarios.
- **Emergencia:** al lado de Facturación de Emergencia [1].
- **Quirófano:** Dentro [1] para empleados.
- **Hospitalización:** Pasillo entrada al área.
- **Estación Enfermería:** [1] primer nivel.

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezado por el coordinador 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.



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

Al momento que el Hospital Regional Dr. Antonio Musa 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 diez días laborables luego de la queja. Además, se tomarán 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

El hospital ofrece Servicios Integrales de Promoción y Prevención del Primer Nivel de Atención como: Control EDA, Control Diabetes, Control IRA, Prevención cáncer de cérvix, Tratamiento Malaria, Control prenatal, Crecimiento y desarrollo, Tratamiento tuberculosis, Inmunizaciones PAI y Planificación familiar, programa de prevención de transmisión vertical del VIH/SIDA, y programa PVVS. La producción de estas se registra en el departamento de Estadísticas.

El hospital es reconocido como Hospital amigo de la niñez y en la actualidad está trabajando con la estrategia “Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno y Neonatal en el Marco de la Mejora Continua de la Calidad” que procura el cumplimiento de los protocolos para la mejora de la calidad de la atención a las madres y sus bebés

También, trabajamos con uno de los programas más sensibles y de impacto social que es el Programa Mamá Canguro, a través del cual se brindan atenciones y servicios a niños que nacen prematuros y/o de bajo peso, lo cual conlleva riegos para su vida. En la actualidad con seis años de servicios, tenemos registrados en el programa un total de 1447 niños/niñas atendidos a través de esta iniciativa

El hospital muestra compromiso con el proyecto Centro de Excelencia Materno Infantil, el cual nos está evaluando con miras a alcanzar la certificación como un centro de excelencia en servicios materno e infantiles.

Otro de los programas que se llevan es el de Tuberculosis Pulmonar para pacientes TB sensibles y pacientes drogorresistentes [MDR], contando con una unidad de TBP para adultos y niños y un laboratorio de bacteriología, donde por recomendación de la OMS se trabaja con Xpert MTB/RIF como prueba inicial para el diagnóstico de TB y/o TB-MDR en los pacientes Sintomáticos Respiratorios [SR] con alto riesgo de TB-MDR, o casos con TB pulmonar diagnosticada y con alto riesgo [sospecha] de TB-MDR. Es una nueva tecnología molecular para el diagnóstico de la TB y su resistencia a la Rifampicina [medicamento utilizado en pacientes con tuberculosis]. Es un método automatizado de diagnóstico rápido y específico de TB mediante la amplificación del ácido nucleico en un cartucho basado en la plataforma multi-enfermedades de GeneXpert,

El Xpert MTB/RIF detecta Mycobacterium tuberculosis así como mutaciones que confieren resistencia a la rifampicina directamente a partir del esputo, en el mismo estudio, mediante un proceso que brinda resultados en aproximadamente 100 minutos

## Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	46.264mts,
Área de construcción	30,000 m2
Nivel de atención	3er nivel de atención
Cantidad de empleados	224 médicos, 237 enfermeras, 359 administrativos y 161 por nómina interna, para un total de: 981 empleados
Camas instaladas	192 camas
Camas en uso	192 camas
Quirófanos	6 salas de cirugía
Farmacias	1 central de despacho y 1 de emergencias 1 almacén central 6 stop de farmacia (en quirófano, parto, posparto, medicina interna pediatria neonatología)
Consultorios	31 consultorios
Área de urgencias / emergencia	2 Triajes [1 Adulto con 3 camillas y 1 Pediatría]      1 Triaje de Ginecología-Obstetricia con 2 cubículos, 1 área de trauma shock con 2 cubículos y área de observación clínica con 12 cubículos y área de Pediatría con 6 cubículos, área de nebulizaciones de adultos y niños
Laboratorio clínico	1 en área de emergencia y 1 servicios ambulatorios 1 laboratorio bacteriología 1 banco de sangre
Rayos x	3 equipos portátil
Unidad sonografía	1 equipo
Área maxilofacial	1 área
Salón multiuso	2, uno con capacidad para 100 personas y otro con capacidad para 30 personas
Comedor	1 área, con capacidad de 60 personas
Cocina	1 área
Lavandería	1 lavadora de 60lb y 1 secadora
Morgue	1 área
Parqueos	80 vehiculos
Sistema UPS	1 sistemas UPS
Sistema de energía de emergencia	1 unidad de 500 KWA
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 vertedero cerrado
Sistema de gases	1 área de sistema de gases

### Algunos de los servicios brindados\*:



**Consultas: 91,963**



**Emergencias: 80,605**



**Hospitalización: 9,077**

\*Enero a septiembre 2019

## 4.2 DATOS DE CONTACTO



Teléfonos:  
[809] 529- 3803 [809] 529-1022

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



Correo electrónico:  
hospitaldr.antoniomusa@hotmail.com



Dirección:  
Carretera Mella, número 01 en la ciudad de San Pedro de Macorís, República Dominicana.



Facebook:  
@hospitalantoniomusa

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

Subdirección Médica, Comité de Calidad Hospital Antonio Musa.



[809] 529-3803 ext.2002

## 4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

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

Dirección: Carretera Mella, número 01 en la ciudad de San Pedro de Macorís, 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.