

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL

**DR. FRANCISCO
ANTONIO GONZALVO**

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 Dr. Francisco Antonio Gonzalvo presenta la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano con la finalidad de dar a conocer a los usuarios los servicios que ofrecemos con calidez y compromiso, en un ambiente de equidad y respeto.

Nos comprometemos a velar por que cada enunciado incluido en esta carta sea cumplido, usando la regla de oro en el trato ¡Haz con los demás lo que te gustaría que hagan contigo!

Con la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano nos hacemos responsables de evaluar el cumplimiento de los estándares de servicios comprometidos, así como mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios, llevando siempre el componente de excelencia que cada uno merece.



Dra. Jael Silfa
Directora general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Dr. Francisco A. Gonzalvo fue construido en un terreno donado por la empresa Central Romana fue inaugurado en el gobierno del doctor Joaquín Balaguer en el año 1973 y empezó a operar en el año 1974.

En sus inicios contaba con 40 camas para adultos y diez para niños, ofreciendo servicios básicos de Ginecología, Medicina Interna, Pediatría, Ortopedia, Laboratorio y Radiología. Más tarde se le construyó un anexo, adicionándole 50 camas para adultos y 20 para niños.

En el año 2017 el centro inicia una transformación, tanto en su infraestructura como en sus servicios para ser un centro

Materno Infantil y además brindar otras especialidades de apoyo.

El hospital Dr. Francisco A. Gonzalvo forma Parte de la Red de establecimientos del Servicio Regional Este. Se encuentra habilitado para ofrecer servicios de Segundo Nivel de Atención, teniendo como ámbito geográfico la provincia La Romana, con una población 270,276 habitantes, recibiendo pacientes de los municipios Guaymate, Villa Hermosa, distritos Caleta y Cumayasa, 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 un hospital Materno infantil que brinda servicios integrales de calidad, calidez, oportuno y eficiente, a través de un equipo altamente comprometido con el bienestar de la población.

VISIÓN



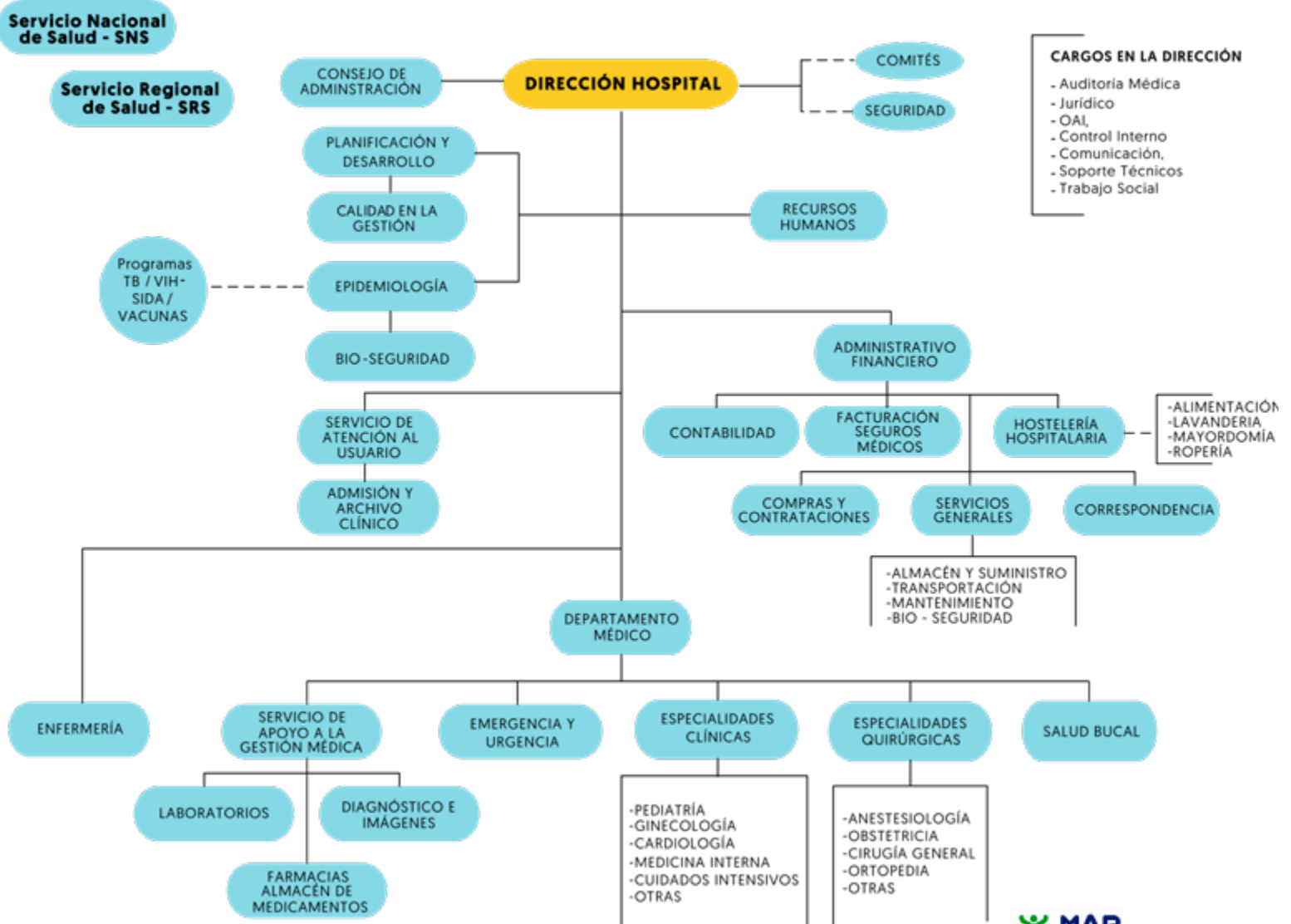
Ser un hospital autosostenible y de referencia en la región con servicios de salud materno-infantil de excelencia, de acuerdo con los avances científicos y tecnológicos.

VALORES



- Calidez
- Eficiencia
- Compromiso
- Equidad
- Respeto

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



- CARGOS EN LA DIRECCIÓN**
- Auditoría Médica
 - Jurídico
 - OAI,
 - Control Interno
 - Comunicación,
 - Soporte Técnicos
 - Trabajo Social



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
Garantizar servicios de salud respondiendo a las necesidades básicas hasta las complejas, según la demanda de la población con especialistas confiables, demostrado en su profesionalidad y servicios humanizados.	Gestión Operativa Médica y de Servicios Complementarios	Consulta Externa	Servicio de Consulta Externa	Usuarios
		Apoyo Diagnóstico	Servicio de Estudios e Imágenes Médicas	
			Servicio de Exámenes de Laboratorio	
		Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
		Hospitalización	Servicios de Hospitalización	
		Servicios Sociales	Servicios Socialesn	
		Atención Emergencia	Servicio de Emergencias	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN



Servicios de Consulta Externa

Consulta Primera Vez: Proceso a través del cual un profesional de la salud realiza un interrogatorio profundo, un examen físico, y proporciona al usuario las orientaciones de su estado de salud y de cómo cuidar la misma. La manera correcta de aplicar acciones correctivas y preventivas. También en caso de ser necesario, indicar la medicación ambulatoria, imágenes, exámenes clínicos u otros procedimientos que entienda pertinente.

Consultas de Seguimiento: Proceso a través del cual un profesional de la salud realiza el seguimiento de la condición de salud del usuario y su correcta evolución, hasta lograr su alta.

Las Consultas Externas son:

- Obstetricia
- Ginecología
- Psicología
- Pediatría
- Otorrino
- Cardiología
- Medicina Interna
- Ortopedia
- Medicina Interna
- Ortopedia
- Cirugía
- TB
- SAI
- Planificación

Requisitos:

- Hacer cita previa.
- Cédula de identidad y electoral pasaporte.
- Seguro médico, en caso de tenerlo.



Servicios de Estudios e Imágenes Médicas

Toma, 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.

- Los Estudios e Imágenes Médicas son:
 - Rayos X
 - Sonografía
 - Electrocardiograma

Requisitos:

- Facturar el servicio.
- Indicación médica.
- Cédula de identidad y electoral.
- Seguro médico, en caso de tenerlo.



Servicios de Exámenes de Laboratorio

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.

Los Exámenes de Laboratorio son:

- Hematología
- Química sanguínea
- Bacteriología
- Inmunoserología
- Parasitología
- Uroanálisis
- Virología
- Serología

Requisitos:

- Facturar el servicio.
- Indicación médica.
- Cédula de identidad y electoral.
- Seguro médico, en caso de tenerlo.





Servicios de Procedimientos Quirúrgicos

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).

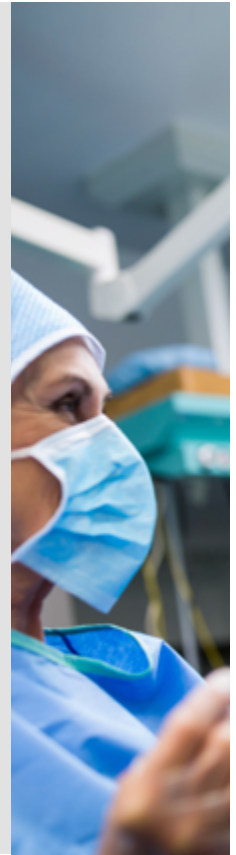
Procedimientos Quirúrgicos Emergencia: Es el acto urgente que realiza un profesional médico en el interior del cuerpo humano para extirpar o reparar un órgano enfermo o lesionado o para realizar la reparación de tejidos lesionados.

Los Procedimientos Quirúrgicos son:

- Colocar los servicios de Procedimientos Quirúrgicos, **Ejemplo:**
- Cirugía menor
- Cirugía laparotomía
- Cirugía Obstétrica
- Cirugía ginecológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía ortopédica

Requisitos:

- El usuario debe previamente haber sido evaluado preparado y programado por el personal médico del hospital.
 - Para los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de Identidad y Electoral, pasaporte.
 - Récord clínico.
- Informar a un familiar y tener su consentimiento en caso de ser necesario.



Servicios de Hospitalización

Procedimiento mediante el cual los usuarios con enfermedades que no pueden ser manejadas de manera ambulatoria, 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.

Servicios de Hospitalización:

- Ortopedia y traumatología
- Cirugía General
- Urología
- Ginecología
- Obstetricia
- Pediatría

Requisitos:

- Para el acceso al servicio electivo el usuario debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.
- Para los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de Identidad y Electoral.
- 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.





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.

- Los Estudios e Imágenes Médicas son:
 - Rayos X
 - Sonografía
 - Electrocardiograma

Requisitos:

Cédula de identidad y electoral o pasaporte.



Servicios de Emergencias

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.

Los servicios de en Emergencias son:

Emergenciología
Ortopedia y Traumatología
Cirugía general
Urología
Ginecológica
Obstétrica
Pediátrica.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Seguro médico, en caso de tenerlo.



Servicios de Atención y Prevención

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.

- Programa de Planificación Familiar
- Control de Tuberculosis
- Servicio de Atención Integral
- Programa para la Prevención de Cáncer Cérvico Uterino
- Programa de Atención a Niños Niñas y Adolescentes
- Programa de Lactancia Materna

Requisitos:

- Récord médico
- Tarjeta de vacunación.





9

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:



Calle Respaldo Gregorio Luperón No. 1. Villa España, La Romana, República Dominicana.



Oficina de Atención al Usuario:
809-556-6039/40



Correo Electrónico:
hospitaldrgonzalvo@hotmail.com



Facebook :
Hospital Dr. Francisco A. Gonzalvo



Instagram:
hospitaldrfranciscoa.gonzalvo



Twitter:
@DrFAGLaRomana





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	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral

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 9 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 Calidad. Este comité se encarga de implementar y dar seguimiento a estrategias para asegurar la calidad institucional y clínica, además brinda seguimiento a las áreas mediante los siguientes comités:

- Comité De Compras y Contrataciones.
- Comité Morbilidad Materna.
- Comité de Expediente Clínico.
- Comité de Emergencias Y Desastres.
- Comité de Fármaco terapéutica.
- Comité de Fármaco Vigilancia.
- Comité de Apertura de Buzones de quejas y sugerencias.

También contamos con el Consejo de Administración Hospitalaria [CAH]: este consejo está constituido por diferentes miembros de la comunidad los cuales sirven de apoyo a la gestión.



Contamos además con el Comité de Prevención de infecciones asociadas a la salud: este comité da seguimiento al cumplimiento de Bioseguridad tanto para los colaboradores como los usuarios. Se encarga de implementar planes que aseguren la prevención de Infecciones tales como:

- Capacitaciones al personal sobre Bioseguridad y prevención de riesgo laboral.
- Diseño, implementación y seguimiento al cumplimiento de la ruta de desechos hospitalarios.
- Seguimiento a las inmunizaciones del personal.
- Seguimiento a los accidentes corto punzantes.
- Aplicaciones periódicas de las guías de adherencia a los protocolos de bioseguridad y presentación al comité de calidad de los resultados para creación de planes de mejoras.
- Seguimiento a las fumigaciones y control de roedores en el centro.
- Seguimiento a los eventos epidemiológicos.
- Seguimiento al entorno hospitalario.

Hemos establecido el Club de Donantes de Sangre, de manera tal que podamos ofrecer respuesta a la demanda en los momentos requeridos.

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

• Buzones de quejas y sugerencias:

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

Estos cuatro buzones están localizados en:

- Facturación: fuera [1] para usuarios.
- Emergencia: uno [1] [al lado de Facturación de Emergencia].
- Hospitalización: Pasillo entrada al área [1]
- Maternidad y Pediatría [1]

Se ha conformado un equipo para la apertura del buzón de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezado por el coordinador del Comité de Calidad. Esta actividad se realiza cada quince días, 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.

De manera presencial mediante llenado del formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones.

El usuario es recibido por la gerente de atención al usuario, se le llena el formulario y se da seguimiento a su queja dándole respuesta en un plazo mínimo de 15 días laborables.



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

Al momento que el Hospital Dr. Francisco Antonio Gonzalvo 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

Después de ser un centro especializado de segundo nivel, el cual ofrecía servicios clínicos quirúrgicos en general, a partir del mes de mayo del año 2017 el hospital empezó a ofertar servicios Materno Infantil con algunas especialidades de apoyo.

En busca de la mejora continua de la calidad en el servicio. El hospital cuenta con diferentes comités de apoyo entre los cuales está el CAH [Comité de Administración Hospitalaria], el cual se encuentra compuesto por diferentes personas de la comunidad, como son empresarios, religiosos, presidentes de juntas de vecinos, entre otros, estos funcionan como enlace entre la gerencia y la comunidad.

El Centro cuenta con el acompañamiento del proyecto CEMI [Centro de Excelencia Materno infantil], desde el Ministerio de Salud Pública desde el año 2015. Con tales fines se constituyó el Equipo Gestión de Cambio el cual tiene como objetivo general fortalecer las habilidades del trabajo en equipo, coordinar y gestionar las principales actividades e implementar los procesos de mejora continua para el desarrollo institucional para lograr certificarse como **Centro de Excelencia Materno Infantil**.



ACUERDOS Y CONVENIOS

El hospital cuenta con la habilitación de los servicios por parte del Ministerio de Salud Pública desde el año 2016 después de ser evaluado de acuerdo a los procedimientos y normas requeridas para el

- **ARS SENASA:**

Regímenes Subsidiado
y Contributivo

- **ARS SEMMA**
- **ARS GMA**
- **ARS ASEMAP**
- **ARS SEMUNASED**
- **ARS RENACER**
- **ARS APS**
- **ARS SIMAG**
- **ARS CMD**
- **ARS YUNEN**
- **ARS MONUMENTAL**

cumplimiento de las condiciones básicas para así permitirnos la afiliación a las siguientes Administradoras de Riesgos de Salud [ARS 's]:

El hospital mantiene acuerdos con la Universidad Central de Este [UCE]; Rotación de Médicos Internos, así también, estudiantes de enfermería de otras tres universidades y también con diferentes politécnicos de la provincia para recibir estudiantes de enfermería en sus pasantías.





Reconocimientos:

- En el 2017 el hospital, en nombre de su directora, recibió un reconocimiento de la Academia de Seguridad y Apoyo Hospitalario (ANSAH).
- En el año 2018 el hospital fue reconocido por el SNS como mejora a la calidad, recibiendo la condecoración también • en el Premio Nacional de Odontología.
- También el hospital en el 2019 recibió de la Conferencia Dominicana de Liderazgo Religioso Universal for Peace Federation en agradecimiento al apoyo Pro de La Paz.
- En febrero de 2019 el hospital en el área del SAI, recibió un certificado de reconocimiento por el SNS, USAID y PEPFAR por su contribución a la respuesta a tratamientos para todos a través de su participación en los equipos de Mejora de la Calidad.
- En septiembre de 2019, el hospital recibe en el área del SAI, un reconocimiento por la Clínica de Familia por su colaboración y participación en la ejecución de la estrategia de hermanamiento del Proyecto Avanzando con Socios y Comunidades (APC) y el Proyecto de Servicios de VIH y fortalecimiento del Sistema (H53) de USAID.



Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	13,250.61 metros
Área de construcción	3,770 m2
Nivel de atención	Segundo nivel de atención
Cantidad de empleados	267
Camas instaladas	44 camas
Camas en uso	44 camas
Quirófanos	4 salas de cirugía
Farmacias	1 central que también dispensa 24horas a emergencia y 1 almacén
Ambulancias	1 unidad
Consultorios	18 consultorios
Área de urgencias / emergencia	Triage 1, emergencia 6, área de trauma 1 y 1 cama ginecológica
Laboratorio clínico	1 unidad
Rayos X	1 equipo
Unidad sonografía	2 equipos
Área maxilofacial	1 unidad
Salón multiuso	1 área, capacidad 34 personas
Comedor	2 áreas, con capacidad de 10 y 15 personas
Cocina	1 área
Lavandería	1 lavadora de 40 libras y 1 secadora
Morgue	1 área
Parqueos	30 vehículos
Sistema UPS	1 unidad
Sistema de energía de emergencia	1 unidad de 17 KVA
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 vertedero cerrado dividido en área verde y área roja
Sistema de gases	1 unidad de maternidad y emergencia
Autoclave	2 equipos, 1 pequeño nuevo y 1 grande

Algunos de los servicios brindados:



Consulta: 38,001




Emergencia: 25,794



Hospitalización: 4,636

*Enero a septiembre 2019


4.2 DATOS DE CONTACTO


 Twitter:
[@DrFAGLaRomana](https://twitter.com/DrFAGLaRomana)

 Facebook:
[Hospital Provincial Francisco A. Gonzalvo](https://www.facebook.com/HospitalProvincialFranciscoA.Gonzalvo)

 Instagram:
[hospitaldrfranciscoa.gonzalvo](https://www.instagram.com/hospitaldrfranciscoa.gonzalvo)


 Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

 Teléfonos: 809-556-6039/ 40

 Escribir a nuestro correo electrónico:
Hospitaldrgonzalvo@hotmail.com

Dirección:
[Calle Respaldo Gregorio Luperón No. 1. Villa España, La Romana, República Dominicana.](#)

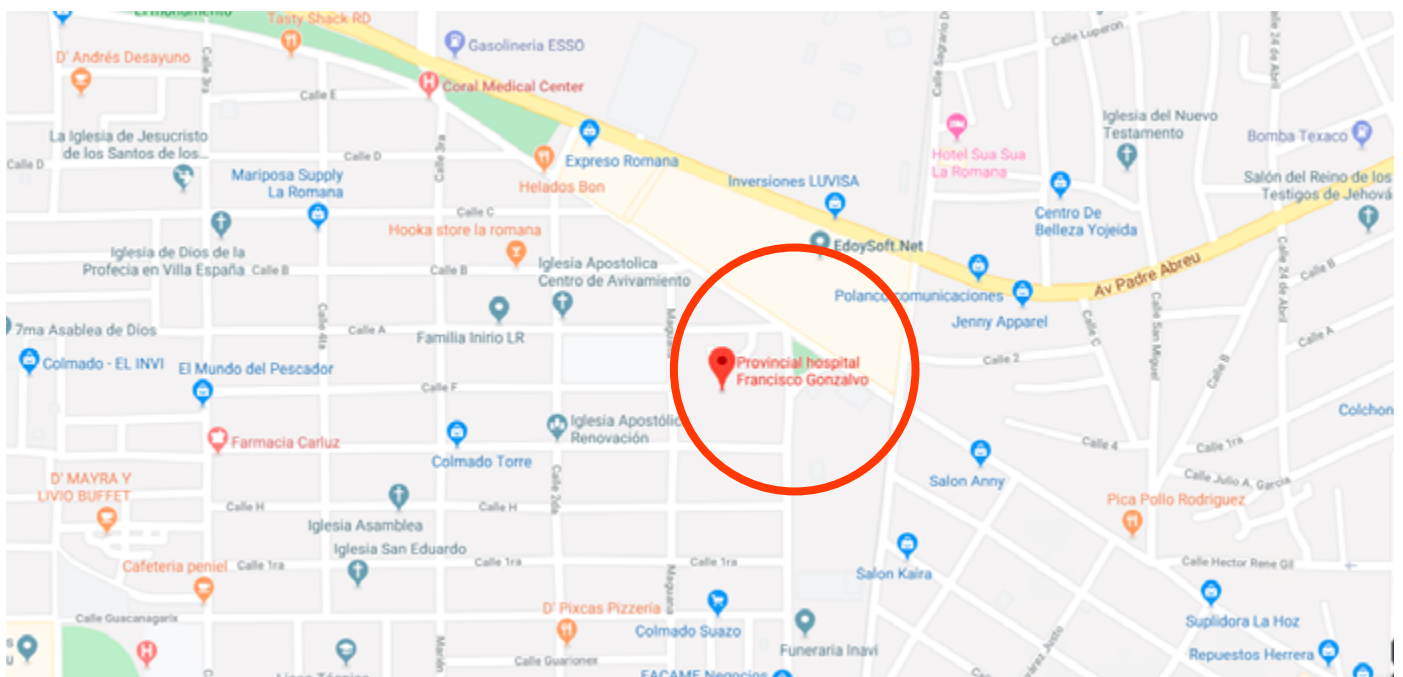
4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

 Departamento de Planificación y Calidad Institucional.
809-556-6039/40
809-457-0978

 hospitaldrgonzalvo@hotmail.com

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Se encuentra ubicado en un lugar céntrico de la ciudad donde circulan las rutas de servicios de transporte público.







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.