



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

6 de mayo 2022
Santo Domingo, R. D.

006938

Señor
Juan Carlos Reinoso
Director General
Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch
Su Despacho.

Distinguido Sr. Reinoso:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 132-2022**, que aprueba por 2 años la cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,

Sheyla Castillo

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP
DDMSP- 22-0232





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6
"AVANZAMOS PARA TI"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución Núm. 132-2022, que aprueba la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Profesor Juan Bosch".

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanción e Información Complementaria.

Resolución Núm. 132-2022, Aprobatoria de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch".

Página 1 de 3



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
—
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, promulgada el 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch", elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de fecha 29 de abril de 2022, mediante la cual solicita la Aprobación de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch".

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

Resolución Núm. 132-2022, Aprobatoria de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch".



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Cuarta Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch", por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3: Se dispone la notificación de la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch", para los fines correspondientes.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los tres (03) días del mes de mayo del año dos mil veintidós (2022).

Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución Núm. 132-2022, Aprobatoria de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch".

Formas de Comunicación / Participación Ciudadana

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch trabajamos para servirle por lo que para nosotros es muy importante la participación de nuestros usuarios, en este sentido hemos habilitado diferentes formas de comunicación y participación ciudadana, entre las cuales están:

Centro de Llamadas: (809)725-8262 ext. 4086

Ofic. de Libre Acceso a la Información: (809)725-8262 ext. 4086

Oficina de Atención al Usuario: (809) 725-8262 ext. 4014/4133




Línea de Información: *462

Encuestas:

Diaria y Cuatrimestralmente de Satisfacción de Usuario, con el objetivo de tomar en cuenta la opinión de las personas que acuden al hospital y así garantizar la continuidad en la mejora de los servicios, la calidad y seguridad de las atenciones recibidas.

Portal Web: <http://www.hospitaljuanbosch.gov.do>

Redes Sociales:

-  Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch. / 7,372 Seguidores
-  @hospjuanboschRD / 1,448 Seguidores
-  @hospjuanboschRD / 2,307 Seguidores

Quejas y Sugerencias

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch pueden presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos de las siguientes maneras:

Telefónica: Sistema de denuncias y Quejas

Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles



Físico / Presencial: Oficina de Atención al Usuario

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles

Buzones de Quejas y Sugerencias

Ubicación:

- Consulta 3
- Lobby 2
- Laboratorio 1
- Seguro 1
- Salón de Video Conferencia 1
- Imágenes 1
- Pasillo de Internamiento 1
- Internamiento Hombre primer nivel 1
- Internamiento Mujeres primer nivel 1
- Internamiento Hombre segundo nivel 1
- Internamiento Mujeres segundo nivel 1
- Banco de Sangre 1
- Comedor 1
- Fisiatria 1
- Emergencia 2

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles

Electrónico: por mensajería directa de nuestras redes sociales o nuestro portal web en el apartado Contacto.

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles



Oficina de Libre Acceso a la Información (presencial)

Ubicación: Parte frontal del Hospital

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Medidas de Subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, al ciudadano se le entregará una comunicación de disculpas firmada por el director general en un plazo de diez (10) días hábiles, en la que se le explicará las razones del inconveniente y las medidas a adoptar según sea el caso.

Datos de Contacto

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4086

E-mail: info@hospitaljuanbosch.gov.do

Página Web: <http://www.hospitaljuanbosch.gov.do>

Horario de atención: L-V 8:00AM - 4:00PM

Unidad Responsable de la Carta Compromiso

Servicio de Atención al Usuario

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4014

E-mail: atencionalusuario@hospitaljuanbosch.gov.do

Horario de atención: L-V 8:00AM - 4:00PM

Dirección de Planificación

Ubicación: Próximo al Lobby

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4067

E-mail: planificacion@hospitaljuanbosch.gov.do

Horario de atención: L-V 8:00AM - 4:00PM



El Programa Carta Compromiso 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



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

4ta Versión

Vigencia

Mayo 2022 – Mayo 2024



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un hospital descentralizado de tercer nivel de atención, perteneciente a la red pública del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el primer hospital de la región del Cibao dedicado a la atención de usuarios traumatizados y con patologías ortopédicas y quirúrgicas.

VISIÓN

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatológicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.

MISIÓN

Somos una institución de servicios de salud especializada, que brinda atenciones, con calidad y humanizadas, con énfasis en traumatología y cirugía, utilizando procesos asistenciales estandarizados e integrales, apoyados en la utilización eficiente de los recursos y el uso racional de tecnologías, promoviendo el constante desarrollo del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

VALORES

- Calidad
- Excelencia
- Humanidad
- Lealtad
- Trabajo en Equipo
- Educación
- Honestidad
- Integridad
- Responsabilidad Social

NORMATIVAS

Las leyes 42-01 Ley General de Salud, 87-01 que es la ley que crea el sistema dominicano de Seguridad Social y el Decreto No. 434-07 que pone en vigencia el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas. Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS)

INCLUSIÓN

Promoviendo la igualdad, la equidad y protegiendo los derechos de nuestros usuarios sin hacer distinción de ninguna índole, contamos con un equipo especializado que siendo sensible a las necesidades de cada individuo interviene de manera oportuna y precisa, utilizando los recursos disponibles en el hospital para otorgar facilidad de ingreso a los usuarios que requieran de nuestros servicios, bajo cualquier inestabilidad fisiológica.

SERVICIOS



ATRIBUTOS DE CALIDAD

ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, a través de los canales establecidos.

TRATO HUMANIZADO

Promovemos en nuestro personal la sensibilidad y el respeto, para garantizar un trato digno a nuestros usuarios con calidad y calidez, fundamentados en nuestros valores éticos y morales.

PROFESIONALIDAD

Estimulamos la mejora permanente del desempeño profesional de nuestro personal, para así garantizar una mejor asistencia posible al ciudadano sustentado en el total dominio de los temas relacionados al servicio.

PUNTUALIDAD

Nos aseguramos que los servicios que ofrece el hospital se brinden en los plazos y tiempos establecidos

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Servicios de Consulta Externa Emergencia Hospitalización	Profesionalidad		
	Trato Humanizado	95%	% de satisfacción de los usuarios aplicados en encuesta cuatrimestral
	Accesibilidad		
Procedimiento Quirúrgicos Electivos	Profesionalidad		
	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Accesibilidad		
Estudios de Imágenes	Puntualidad	3 días Laborables	Los estudios realizados en el área de ambulatorio son procesados y entregados en el plazo establecido
	Profesionalidad		
	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
Exámenes Anatomo-Patológicos	Accesibilidad		
	Puntualidad	5 días Laborables	Los estudios realizados son procesados y entregados en el plazo establecido
	Profesionalidad		
Medicina Física y Rehabilitación Hemodiálisis	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Accesibilidad		
	Puntualidad	3 días Laborables	Muestras tomadas a los usuarios ambulatorios son procesadas y entregados los resultados en un período máximo de 3 días laborables, si los estudios lo permiten
Exámenes del Laboratorio Clínico	Profesionalidad		
	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Accesibilidad		

Deberes del Ciudadano

- ◆ Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán especificados a él o familiares
- ◆ Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, sus familiares, 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.



Handwritten signature or initials.