



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

17 de mayo del 2024
Santo Domingo, R. D.

007051

Señor
Eligio Joel Ortega García
Director
Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, La Vega
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Ortega:

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. 146-2024**, que aprueba la renovación por 2 años de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa.

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
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación

SC/DARCS
DARCS-24-0274





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. 146-2024, que aprueba la Renovación de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. 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 registrará 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 tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

Resolución núm. 146-2024, que aprueba la Renovación de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.



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, del 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).

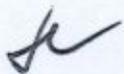
VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Renovación de la Cuarta Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del **Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch**, elaborado por la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) 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 Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), de fecha ocho (08) de mayo de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de Renovación de la Cuarta Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del **Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch**.

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



Resolución núm. 146-2024, que aprueba la Renovación de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.



RESUELVE:

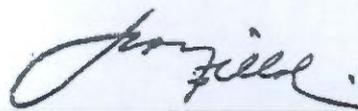
ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Renovación de la Cuarta Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch**, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el “Programa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

ARTÍCULO 2. La Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Renovación de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO 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. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y al **Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch**.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los trece (13) días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 146-2024, que aprueba la Renovación de la Cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital 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. 4086/4016

Ofic. de Libre Acceso a la Información: (809)725-8262 ext. 4078

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 mejoría de los servicios, la calidad y seguridad de las atenciones recibidas.

Portal Web: <http://www.hospitaljuanbosch.gob.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

L I N E A
3 1 1

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
- Laboratorio1
- 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
- Fisiatría 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.gob.do
Página Web: <http://www.hospitaljuanbosch.gob.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.gob.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.gob.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 2024 – Mayo 2026



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.



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

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.