



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

6 de junio 2022
Santo Domingo, R. D.

008680

Señor
Oscar Mena Díaz
Director General
Hospital Provincial Inmaculada Concepción, Cotuí, Sánchez Ramírez
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Mena:

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. 164-2022**, que aprueba por 2 años la segunda 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- 22-0293





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. 164-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción.

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 Subsanación e Información Complementaria.

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.

Resolución núm. 164-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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 Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción, 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 01 de junio de 2022, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción. -

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

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

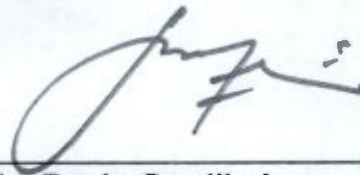
Resolución núm. 164-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción.

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda 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. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Provincial Inmaculada Concepción.

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 dos (02) días del mes de junio del año dos mil veintidós (2022).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 164-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Provincial Inmaculada Concepción.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación con que cuentan los ciudadanos para comunicarse con la institución son:

Presencial: Atención al Usuario

Telefónica: (809-585- 2233)

Correo: hichospital@gmail.com

Red Social: (Facebook) Hospital Inmaculada Concepción.

<https://hospitalinmaculadaconcepcion.gob.do/>

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Inmaculada Concepción pueden presentar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

Buzones: 5 buzones en diferentes áreas de la institución (consulta, laboratorio, odontología, hospitalización, emergencia).

Correo Electrónico: hichospital@gmail.com

Telefónica: 809-585-2233

311

Las quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo de 15 días laborables después de su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACION

Al momento que el Hospital Inmaculada Concepción 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 quince días laborables luego de la queja. Además, se tomarán las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: C/ 17 de octubre, esquina Mella, salida Santo Domingo, los Mineros, Cotui, Provincia Sánchez Ramírez, República Dominicana.

Correo: hichospital@gmail.com **Teléfono:** 809-585-2233



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión

Horario de atención: 8:00 am a 4:00 pm

Teléfono y Extensión: 829-816-9196

Correo del área: hichospital@gmail.com



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 la ciudadanía y el Estado.

H HOSPITAL
PROVINCIAL
INMACULADA CONCEPCIÓN



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Junio 2022- Junio 2024



DATOS IDENTIFICATIVOS

HOSPITAL PROVINCIAL INMACULADA CONCEPCION

El hospital Inmaculada Concepción fue fundado el día 23 de marzo del año 1971. Su primer director fue el Dr. Antonio de Jesús Casso, la cual dejó como legado servicio de humanización y buena atención a los usuarios, tanto interno como externos. El centro hospitalario se encuentra situado en la calle 17 de octubre, casi esquina mella, sector los Mineros, Cotui, provincia Sánchez Ramírez.

MISIÓN

Somos una prestadora de salud, articulada a la red pública de los servicios regionales VIII Cibao central, trabajamos orientando al usuario atendiendo de forma directa y personalizada, brindando una atención oportuna, segura y confiable con una amplia cartera de servicios.

NORMATIVAS

- Constitución de la Republica Dominicana, Art.61.
- 42-01 Ley General de Salud.
- 87-01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- 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 Republica Dominicana.

INCLUSION

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 las salas de espera de nuestro hospital contamos con cómodos asientos, un clima adecuado y correcta iluminación para todos los visitantes.



ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción.

Profesionalidad: Personal capacitado y profesional para brindar la correcta asistencia médica a los usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

| SERVICIOS | ATRIBUTOS DE CALIDAD | ESTANDARES | INDICADORES |
|-------------|-------------------------------|------------|--|
| Emergencia | Amabilidad Profesionalidad | 85% | % de satisfacción en encuesta trimestral |
| Laboratorio | Amabilidad | 85% | % de satisfacción en encuesta trimestral |

DEBERES DEL CIUDADANO

- 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.

