

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL LOCAL
EL ALMIRANTE

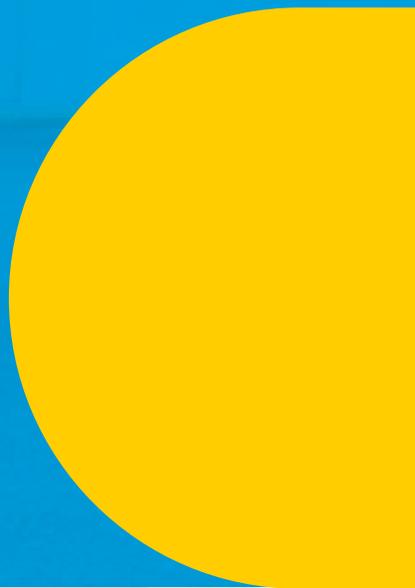
CARTA
COMPROMISO AL
CIUDADANO



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	12
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	15
1.6 Forma de comunicación y participación ciudadana	16
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	17
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	17
2.2 Compromisos de calidad	17
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	17
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	18
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.....	29
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	29
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	29

PRÓLOGO

El Hospital El Almirante tiene la satisfacción de poner a disposición de los usuarios la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual está orientada al cumplimiento de objetivos y metas institucionales que garanticen una atención eficiente y humanizada.

Nuestro compromiso es cumplir con los estándares de calidad, con el objetivo de garantizar la salud a nuestros usuarios, ofrecidos por profesionales capacitados y comprometidos.

Con esta Carta Compromiso al Ciudadano, pretendemos dar a conocer los servicios de salud que ofrecemos y cómo acceder a ellos.

Nos llena de satisfacción poner a disposición de la ciudadanía esta carta, donde se plasma el compromiso de nuestro centro de salud de brindar a nuestros usuarios, servicios de calidad con esmero y dedicación, en un hospital seguro y cercano al usuario y a la comunidad.



Dra. Vickiana Morillo Hidalgo
Directora general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Municipal El Almirante, es una Institución de Segundo Nivel de Atención, perteneciente al Servicio Regional de Salud Metropolitano.

Es un Centro de Salud público que funciona con un modelo de Gestión por Resultados y unos lineamientos institucionales, enfocado en brindar servicios con calidad,

oportunos y asequibles a toda la población, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de sus recursos humanos. Brindamos servicios de salud especializada en atención Medicina General, de acuerdo con nuestra capacidad resolutive, realizando actividades de promoción, prevención y recuperación, mediante consulta externa, hospitalización y emergencia con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.

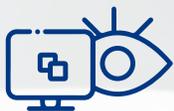


MISIÓN



Garantizar la salud mediante la oferta de servicios integrales, realizados por profesionales capacitados y comprometidos a respetar los derechos de las personas.

VISIÓN



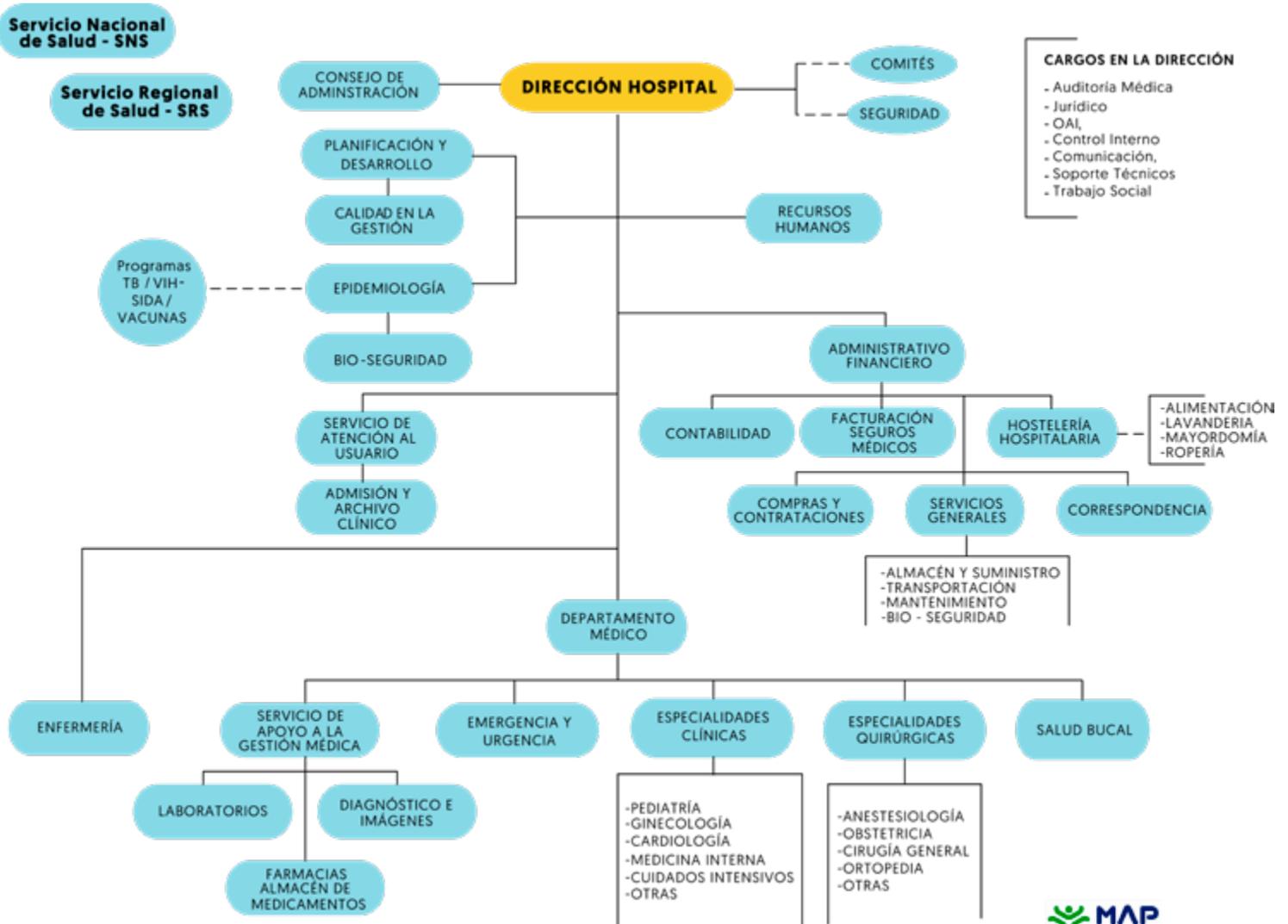
Ser un hospital seguro, con mayor capacidad resolutive, cercano al usuario, orientado por los cambios epidemiológicos y sociales de la comunidad.

VALORES



- Confiabilidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Humanidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Transparencia
- Cooperación
- Respeto

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



CARGOS EN LA DIRECCIÓN

- Auditoría Médica
- Jurídico
- OAI,
- Control Interno
- Comunicación,
- Soporte Técnicos
- Trabajo Social

- ALIMENTACIÓN
- LAVANDERÍA
- MAYORDOMÍA
- ROPERÍA



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



OBJETIVOS	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIOS
Brindar servicios de salud especializada en atención Medicina General, de acuerdo con nuestra capacidad resolutive, realizando actividades de promoción, prevención, recuperación, mediante consulta externa, hospitalización y emergencia con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.	Gestión Médica y Servicios Complementarios	Consulta Externa	Servicio de Consulta Externa	Toda la Población en general que demandan atenciones médicas y especializadas
		Atención a Emergencia	Servicio de Emergencias	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
		Apoyo Diagnóstico	Servicio de Laboratorio clínico	
			Servicio Estudios de Imágenes	
			Anatomía Patológica	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
Programa de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención			

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN Y/ O REQUISITOS
<p>Servicio de Consulta Externa</p> <p>De 8:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes, [excepto los días feriados]</p>	<p>Consulta 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 profundo, 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>Consulta Subsecuente: 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> <ul style="list-style-type: none"> • Medicina general • Pediatría • Cardiología • Gastroenterología • Cirugía general • Diabetología • Dermatología • Neurología • Nutrición • Ginecología • Obstetricia • Psicología • Psicología adolescentes • Urología 	<p>Para acceso al servicio de las Consultas Externas, el usuario debe previamente programar su cita de manera personal o a través del Centro de Llamadas del hospital.</p> <p>Para los usuarios que acuden al hospital, estos deben presentar su cédula de identidad y electoral u otra identificación.</p> <p>Para los usuarios que acuden al hospital referidos de otros centros deben presentar su referimiento y su cédula.</p> <p>Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital deben presentar su cédula, o su número de récord clínico.</p> <p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee). • Referimientos [UNAP, CPNA, CCDAP]. • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee). • 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>Servicios de Emergencia</p> <p>24 horas del día todos los días [24/7]</p>	<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 un usuario que está padeciendo dolores relacionados con su estado físico o ha sufrido una lesión, enfermedad, o efectos secundarios que plantean una amenaza inmediata para la vida o deterioro de su condición general cuya asistencia no puede ser demorada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee).
<p>Servicios de Hospitalización</p>	<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>Referimientos de Consulta Externa: 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>Referimientos desde Emergencia: usuarios que son atendidos en la Emergencia y que, de acuerdo con la valoración del médico de turno, ameritan ser hospitalizados</p> <p>Referimientos otros centros de Salud: 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> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía general • Cirugía pediátrica • Cirugía ginecológica • Cirugía obstetricia • Cirugía urología 	<ul style="list-style-type: none"> • Para acceso al servicio electivo el usuario debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital. • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee).

<p>Servicios de Procedimientos Quirúrgicos</p>	<p>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).</p> <p>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 para realizar la reparación de tejidos lesionados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario debe previamente haber sido evaluado preparado y programado por el personal médico del hospital. • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee).
<p>Servicios de Laboratorio Clínico</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> <ul style="list-style-type: none"> • Acido Úrico • Albumina en Suero • Amilasa • Aso • Bilirrubina IDT • Colesterol • Colesterol DHL • Colesterol LDL • Creatinina • Eritrosedimentación • F. Alcalina • F.R. • Falcemia • Gota Gruesa • HBS-AG • HCG en orina • HCG en suero • Helicobacter Pylori • Hemoglobina Glicosilada • Hepatitis C HCV • HIV • Lipasa • Lípidos Totales • PCR • Proteínas Totales • SGOT SGPT • Tiempo de Coagulación • Tiempo de Sangría • Toxoplasmosis IGG • Toxoplasmosis IGM • Triglicéridos • Urea • VDRL 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee). • Indicación médica.
<p>Servicios de Estudios e Imágenes</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> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X • Sonografía • Electrocardiograma 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación personal (cédula o pasaporte). • Seguro médico (si posee). • Indicación médica
<p>Anatomía Patológica</p>	<p>Es el estudio de las causas, el desarrollo y las consecuencias de las enfermedades por medio de técnicas morfológicas. El fin último de esta especialidad es el diagnóstico correcto de biopsias, piezas quirúrgicas, citologías y autopsias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación personal (cédula o pasaporte) • Seguro médico (si posee) • Indicación médica
<p>Servicios Sociales</p>	<p>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.</p>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</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

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



Presencial:

Avenida Del Progreso, número 1, Santo Domingo Este, Santo Domingo.



Central telefónica:

809-332-1605

Extensión 1220 Servicio



Atención al Usuario, ubicada en el área de Consulta Externa
Correo Electrónico h_almirante@hotmail.com

Encuesta de Satisfacción al Usuario

La encuesta es aplicada diariamente. A fin de cada mes, se procede a realizar un informe general, el cual se presenta al Comité de Calidad, con el objetivo de recoger la percepción del usuario en cuanto a la satisfacción de los servicios brindados, implementando así planes de mejoras en las áreas requeridas.

Las áreas de interés para la aplicación de las encuestas son: Emergencia, Consultas Externas, Hospitalización y áreas de los servicios de apoyo como Laboratorio clínico e Imágenes.

Redes Sociales:



Facebook: [@hospitalelalmirante](https://www.facebook.com/hospitalelalmirante)



Instagram: [@hospitalelalmirante](https://www.instagram.com/hospitalelalmirante)



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



2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Profesionalidad: Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

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

Tiempo de disponibilidad: Es el tiempo a partir del cual el resultado puede ser retirado por el usuario.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Consulta Externa	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Emergencia	Amabilidad	90%	
Laboratorio	Tiempo de disponibilidad	2 días laborables	Tiempo de disponibilidad de resultados

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 prevenir posibles riesgos medioambientales o situaciones de riesgos laborales.

- Sistema de encuestas internas y externas para la evaluación de la percepción del usuario y empleados, respecto a nuestros servicios. [Encuesta de valoración de la comida en hospitalización, encuesta de mantenimiento en el área de hospitalización (limpieza, infraestructura, entre otros), Encuesta de Clima Laboral, Encuesta de Satisfacción de los Usuarios, Buzones de Sugerencias en las áreas de Consultas, Emergencia y Laboratorio
- Implementación del Marco Común de Evaluación [CAF].
- Plan de vacunación para el personal médico y administrativo en DT, hepatitis B, Influenza.
- Plan de fumigación control de plagas en todas las áreas el cual se realiza cada 3 meses y es supervisado por el departamento de epidemiología.
- El centro cuenta con el Sistema de Gestión Hospitalaria [SIGHO] en el área de Farmacia, Almacén de medicamentos, Archivo, Control de Citas y Hospitalización. también contamos con el Sistema Expediente Integral de Salud EIS, para la Consulta Externa.
- Citas no programadas a través de nuestra Emergencia, para el descongestionamiento de nuestra emergencia para así tener un mejor manejo de los usuarios mediante el RAC-Triage.



Sistema de medio ambiente y ruta sanitaria

La disposición final de los residuos se realiza en base a lo conforme en el decreto 126-09, el cual establece el reglamento sobre los desechos y residuos generados por los centros de salud y afines, cuyo primer artículo expresa regular todas las actividades en el manejo de los desechos y residuos del servicio de salud desde su generación hasta su destino final, garantizando la protección de la salud, del medio ambiente y los recursos naturales, 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.

En base a esto en nuestra institución los desechos son clasificados como:

- Desechos degradables
- No degradables
- Desechos punzocortantes
- Fluidos corporales

Cada desecho es empacado y rotulado en fundas plásticas con los colores característicos que definen cada tipo de residuo que lleva, asimismo los zafacones están rotulados para cada desecho contaminado.

Color Negro para desechos comunes (papeles, cartones, botellas plásticas).

Color Rojo para materia de origen infecto contagioso (gasas, bisturís, papel de camilla, guantes, jeringas y sus agujas, se dispone de incineradoras de agujas en algunas áreas).

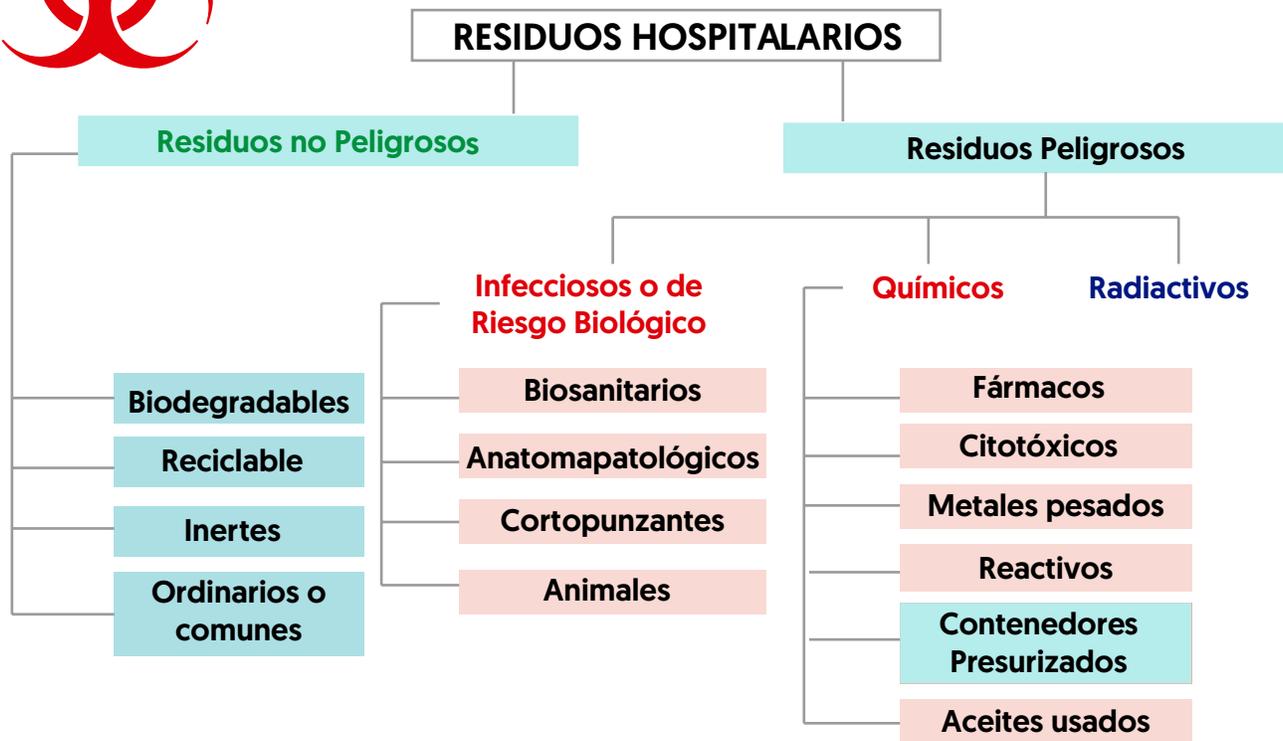
La disposición final de los desechos sólidos es clasificada es nuestro depósito de basura el cual se encuentra subdividido por áreas de reciclaje.

Los residuos no peligrosos son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente, por tanto y cumplido este proceso el personal del Ayuntamiento Municipal pasa todos los días a retirar.

Los residuos peligrosos son aquellos desechos que se generan en la institución de salud que por sus características, composición y origen requieren de un manejo específico para evitar la propagación de infección. Por tal razón, se realizó un contrato con la compañía privada, para el retiro y eliminación el cual pasas cada 15 días.



CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS





3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Municipal El Almirante pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

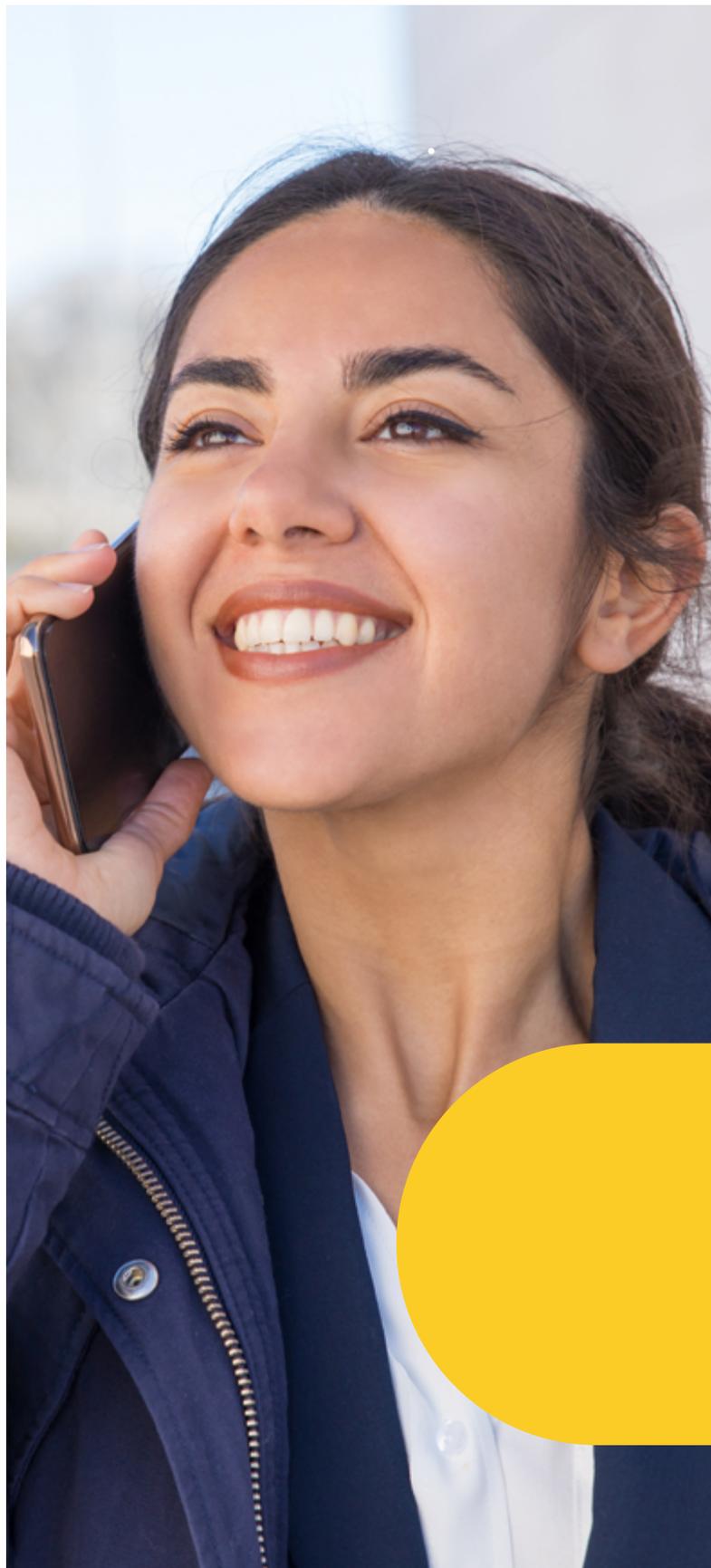
- **Buzón de quejas y sugerencias**

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

- Consulta Externa
- Emergencia
- Laboratorio

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados 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 quince 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 Municipal El Almirante 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. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y 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 Municipal el Almirante, ubicado en la Avenida La pista, Hainamosa, Santo Domingo Este. Ubicado en el centro de todos los sectores que corresponden al Área 1 de Salud.

Este proyecto comenzó en el último periodo del gobierno del Dr. Joaquín Balaguer y fue inaugurado en agosto del 1997. En el gobierno del Dr. Leonel Fernández.

Fue intervenido por la oficina supervisora de obras del estado OISOE, y entregado después de un riguroso remozamiento el 1 de noviembre del 2017, por el presidente de la Republica Lic. Danilo Medina.

El hospital cuenta con 24 camas, dos quirófanos, una sala de parto, área de Neonatología, Rayos X, Sonografía, Atención Integral de Adolescentes, Laboratorio, un módulo Odontológico con dos unidades, una moderna Emergencia de doce camas y un área de Reanimación, procedimientos menores, Triage, área de Observación con doce camas pediátricas y de adultos.

El establecimiento de salud dispone además de un área de Patología con morgue, Lavandería, Cocina y Farmacia.

Entre los sectores beneficiados se destacan El Almirante, El Café, El Hoyo, Kennedy I, El Monje, Kennedy II, Los Pinos, Buena Ventura, La Corporánea, La Caña, Brisas del Edén, Los Solares, Los Coquitos, Brisas Tropical y La Piscina de Invivienda, Hainamosa, entre otros.

Otros datos generales del Hospital

AREA	CAPACIDAD
Nivel de Atención	Segundo Nivel de Atención
Cantidad de empleados	319
Camas	24 camas
Neonatología	1 canasto, 1 incubadora, 1 cuna térmica
Área Expulsivo	1 área, 1 cuna térmica
Pre-Parto	1 área, 2 camas
Post Parto	1 área, 2 camas
Quirófanos	2 salas
Consultorios	1 área que consta de 7 consultorios
Farmacia	1 área que consta de: 1 Farmacia para dispensación interna y 1 Almacén
Áreas de Urgencias/Emergencia	1 área que consta de: Triaje 1 camillas y 2 sillas, Nebulización 4 sillas, Reanimación 1 cama, 1 monitor, 1 carro de paro, 1 carro de medicamentos y 1 equipo de electrocardiograma
Laboratorio clínico	1 área
Rayos X	1 área que consta de: 1 equipo fijo (falta reveladora)
Unidad de Sonografía	1 área que consta de: 1 consultorio y 1 equipo de sonografía
Cocina	1 área
Lavandería	1 área que consta de: 2 lavadoras no industrial
Parqueos	27 estacionamientos, y 1 para discapacitados
Sistema de energía eléctrica emergencia	1 generador de 160 kilovatios
Sistema de gases	1 banco de 15 cilindros de oxígenos
Sistema de Esterilización	1 autoclave de 45 litros

Algunos de los servicios brindados*:



Consulta: 56,304



Emergencia: 57,480



Pruebas de Laboratorio: 224,704

*Enero a Septiembre 2019



ACUERDOS Y CONVENIOS

Desde el año 2014, nuestro centro está habilitado por el Ministerio de Salud Pública, ya que cumple con el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y

controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad requeridas asociados a la prestación de servicios de salud. Lo que nos ha permitido afiliarnos con diferentes Administradoras de Riesgos de Salud, dentro de ellas están las siguientes:

- ARS SENASA
- ARS HUMANO
- ARS GMA
- ARS SEMMA
- ARS SEMUNASED
- ARS RENACER
- ARS FUTURO
- ARS MONUMENTAL
- ARS SALUD SEGURA
- ARS APS





Universidad Abierta Para Adultos (UAPA)

El centro tiene un Convenio Institucional con esta universidad para recibir estudiantes de la licenciatura de Psicología Clínica para realizar su pasantía requerida para validar la carrera.

Instituto Politécnico Hainamosa

El centro tiene un Convenio Institucional de colaboración para el desarrollo del Módulo Profesional de Formación en Centros de Trabajo dirigidos a los alumnos que cursan Educación Técnico Profesional, conforme lo establecen las ordenanzas y el nuevo diseño curricular de la modalidad técnico profesional del MINERD, periodo 2019-2020.

Politécnico Nuestra Señora del Perpetuo Socorro

El centro tiene un Convenio Institucional con este Politécnico para recibir estudiantes de 6to Grado de Nivel secundario Modalidad Técnico Profesional en Cuidados de Enfermería y Promoción de Salud, conforme lo establecen las ordenanzas y el nuevo diseño curricular de la modalidad técnico profesional del MINERD, periodo 2019-2020.



PROGRAMAS



Programa del Servicio de Atención Integral (SAI)

La Atención Integral en VIH/SIDA, contempla el conjunto de las intervenciones requeridas para limitar el crecimiento de la epidemia del VIH/SIDA, evitar que quienes no están infectados se infecten y que quienes están infectados no transmitan dicha enfermedad, no se re infecten y encuentren todos los recursos requeridos para satisfacer sus necesidades médicas, emocionales, sociales y económicas. De esta forma, las personas podrán disponer de las condiciones necesarias para mantener una vida digna, activa, integrada, con garantía de derechos y ejercicio de deberes.



Programa de Tuberculosis

Contribuye a elevar el nivel de salud de la población mediante acciones de promoción, prevención, tratamiento y recuperación de la salud del paciente con tuberculosis en coordinación con los demás sectores y la comunidad.



Programa de Planificación Familiar

Es un conjunto de actividades e intervenciones creadas para la comunidad en edad fértil con el objetivo de llevarles información, consejería y educación en cuestión de planificación familiar. Este programa contempla la entrega de anticoncepción y métodos de acuerdo con el Plan de Salud Nacional.



Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)

Es una acción conjunta de las naciones del mundo y de organismos internacionales interesados en apoyar acciones tendientes a lograr coberturas universales de vacunación, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y mortalidad causadas por las enfermedades inmunoprevenibles y con un fuerte compromiso de erradicar, eliminar y controlar las mismas.





Programa SNS en tu Comunidad

El Hospital Local el Almirante, representado al Servicio Nacional de Salud, dio apertura en el mes de septiembre a la estrategia “SNS en la Comunidad”, con el objetivo de acercar los servicios de salud a la población de manera oportuna.

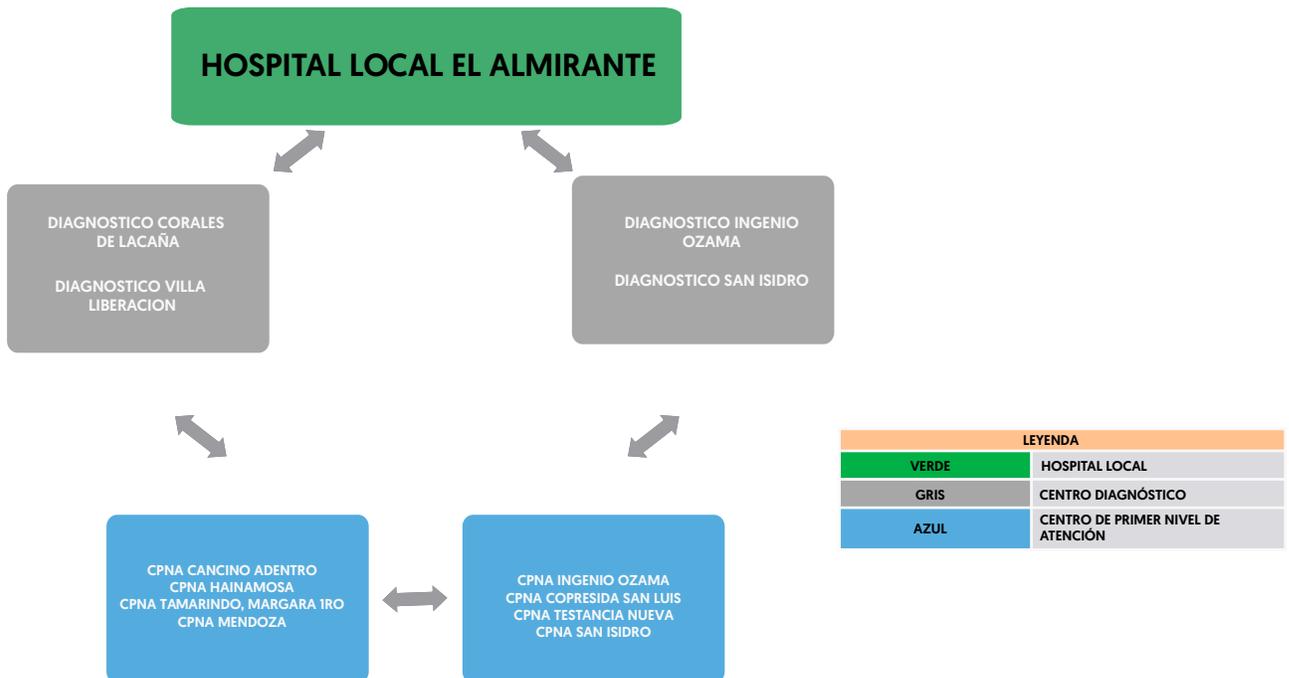


“**SNS en la Comunidad**”, es llevar los servicios de salud a la comunidad, a la gente, que el hospital salga de las cuatro paredes del establecimiento y se acerque a sus usuarios.

En dichas jornadas se ofrecieron atención a encamados, embarazadas, personas con discapacidad severa, adultos mayores, entre otra población vulnerable.

En su implementación fue una labor conjunta entre personal del hospital, del Primer Nivel de Atención, Gerencia de Área y Servicios Regionales de Salud [SRS], con supervisión del SNS, “de esta manera se contribuirá al fortalecimiento de la Red y la descongestión de los hospitales”.

FLUJOGRAMA DE REFERENCIA DEL HOSPITAL LOCAL EL ALMIRANTE



4.2 DATOS DE CONTACTO



Recursos Humanos

Teléfono: 809-332-1605, Ext: 1222



El hospital se encuentra en la avenida El Progreso, número 1, mejor conocida como avenida La Pista, en el municipio de Santo Domingo Este.

Horario de atención vía telefónica de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

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

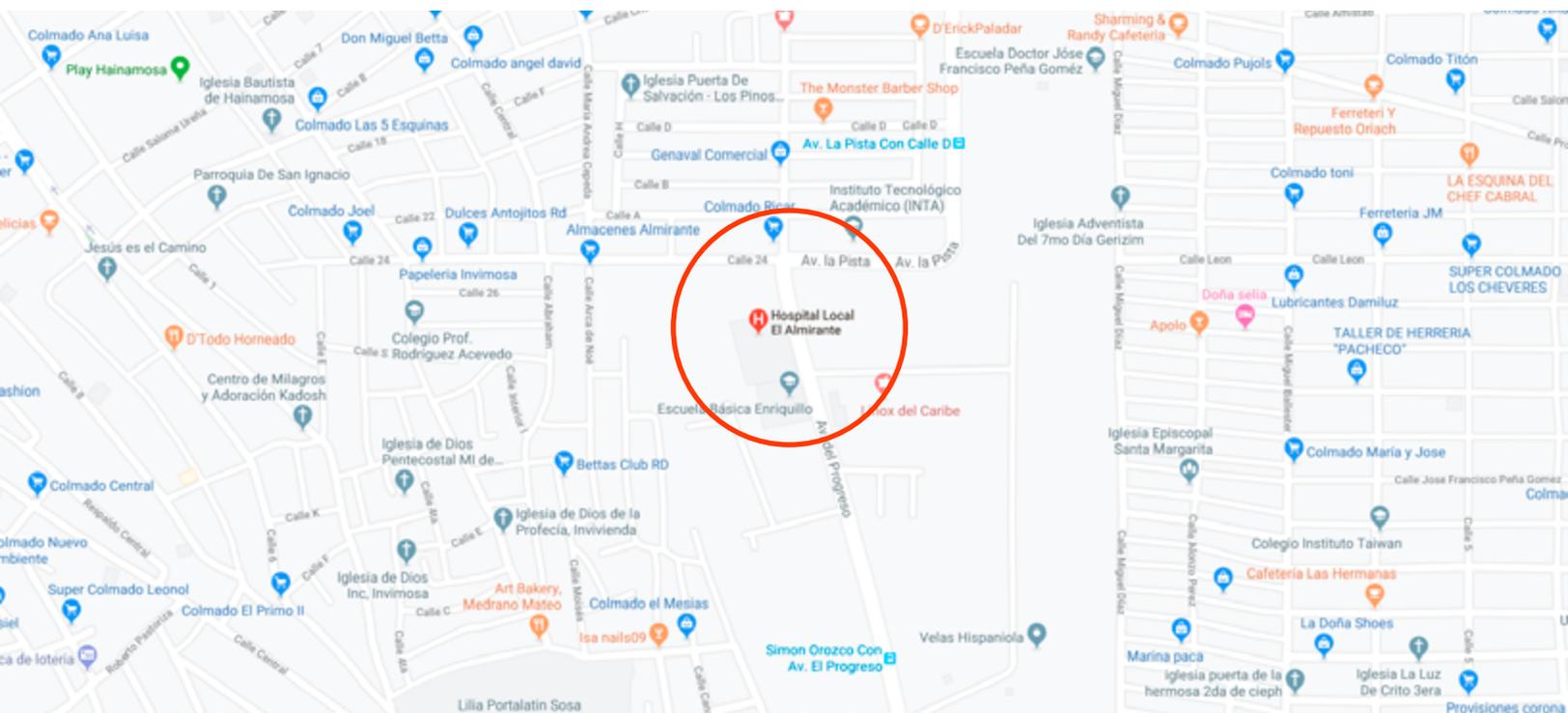
El área responsable de coordinar y darle seguimiento a todo lo concerniente a la Carta Compromiso Ciudadano corresponde al departamento de Recursos Humanos, ubicado en el primer piso del hospital.



Teléfono: 809-332-1605,ext.1222.

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

El Hospital Municipal El Almirante, es parte de la región Metropolitana, ubicado en la avenida El Progreso, número 1, mejor conocida como avenida La Pista, en el municipio de Santo Domingo Este.







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.