

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL UNIVERSITARIO
**MATERNIDAD NUESTRA SEÑORA
DE LA ALTAGRACIA**

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.....	4
1. Información de Carácter General y Legal	5
1.1 Datos identificativo y fines de la Institución	5
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que prestan	8
1.3 Mapa de Producción	8
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	9
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	13
1.6 Forma de comunicación y participación ciudadana	14
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	15
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	15
2.2 Compromisos de calidad	15
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	15
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	16
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	18
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	18
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	18
4. Información Complementaria	19
4.1 Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios.....	19
4.2 Datos de contacto.....	21
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	21
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	21

PRÓLOGO

El Hospital Docente Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia presenta la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, con la finalidad de poner a la disposición de nuestros usuarios los servicios que de manera integral ofrecemos, especialmente a la mujer y el recién nacido, como indica nuestra misión.

La Carta Compromiso al Ciudadano es un documento a través del cual las instituciones públicas informan a los usuarios sobre los servicios que ofrecen y las formas de acceder a los mismos.

Con su implementación, nos comprometemos a evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y el nivel de satisfacción del usuario, resaltando los valores que siempre han caracterizado los servicios que ofrecemos.



Dra. Joselyn Sánchez
Directora general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

Historia

El Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia fue inaugurado el 24 de octubre de 1949 y abierto al público el 24 de octubre de 1950, con el nombre de Hospital Maternidad Julia Molina. Un edificio de hormigón armado de cuatro plantas, construido a un costo de un millón de pesos, y con una capacidad de 400 camas y 300 cunas. El discurso de inauguración fue pronunciado por el Secretario de Estado de Salud Pública Dr. Manuel A. Robiou.

El 23 de octubre de 1973 la Universidad Autónoma de Santo Domingo declaró a la Maternidad como Hospital Docente Universitario, mediante su resolución CM-76-264, y el primero de julio de 1973 se inició el primer programa de formación de especialistas en el área de Obstetricia de la República Dominicana. El primero de julio de 1975,

ingresó el primer grupo de médicos residentes llamado oficialmente por concurso de la SESPAS. La primera graduación fue celebrada el 30 de junio de 1975.

El Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia, ha sido un pilar en el desarrollo médico del país, formador de generaciones de especialistas de diversas áreas y prestador de servicios de calidad a millones de mujeres dominicanas y extranjeras que acuden en busca de nuestros servicios.

Función

El Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA) es un hospital de tercer nivel de atención, especializado en la atención de la mujer, el embarazo y recién nacido de quienes son asistidos en este centro.



MISIÓN



Somos un hospital de atención especializada, docente, que garantiza un servicio comprometido con la calidad en la salud integral de la mujer, del recién nacido y la reducción de la morbi-mortalidad materno perinatal, formando personal con las competencias demandadas por el sistema de salud.

VISIÓN



Ser reconocidos como el mejor hospital en el área de El Caribe, por su excelencia en la atención integral de la salud de la mujer, materna y neoperinatal, a nivel asistencial y docente.

VALORES

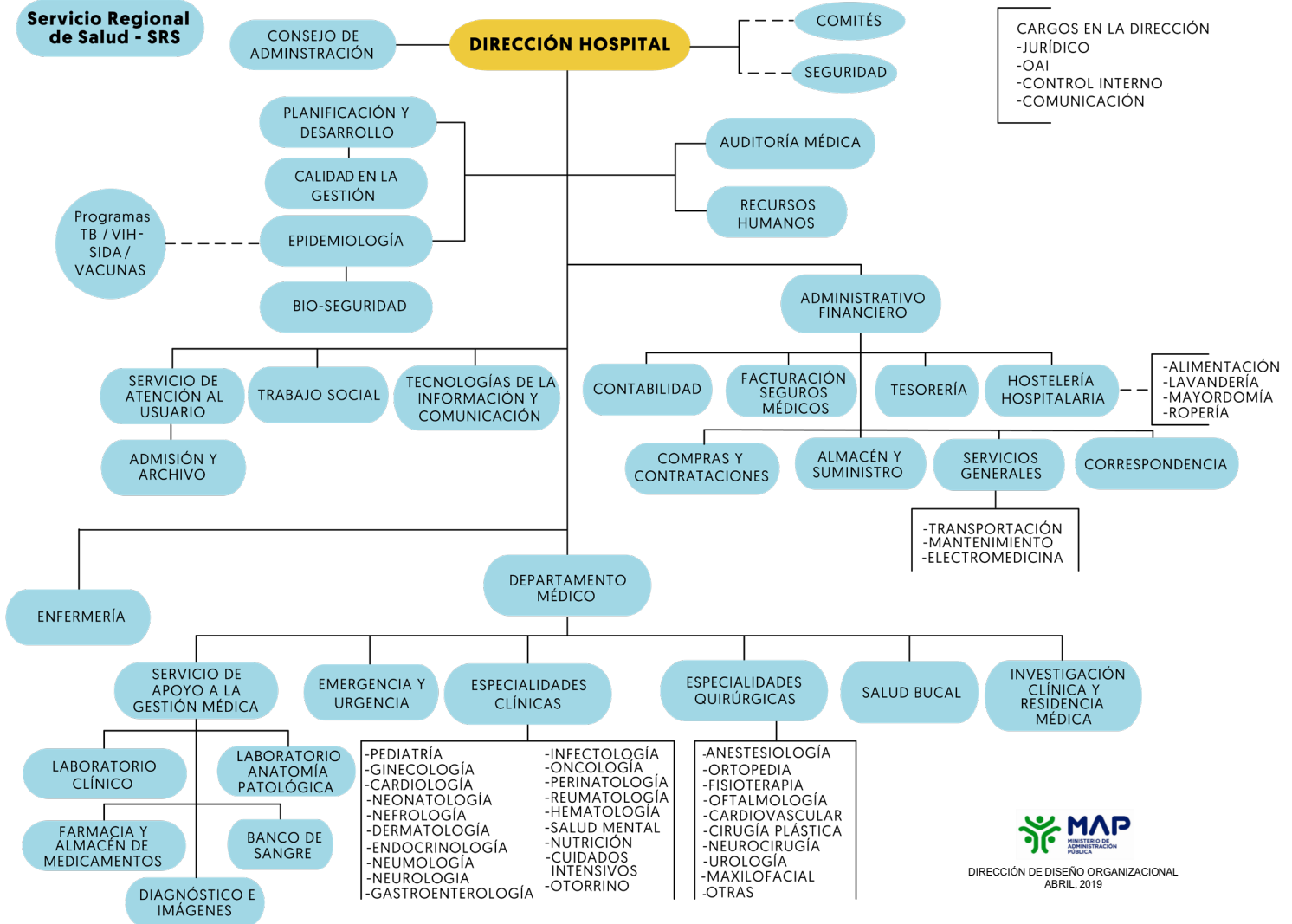


- Servicios humanizados
- Equidad en el servicio
- Compromiso institucional

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Servicio Nacional de Salud - SNS

Servicio Regional de Salud - SRS



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
Prestar servicios especializados en la salud Materna y Neo-perinatal de calidad acorde a nuestra capacidad resolutive.	Gestión Operativa Médica y de Servicios Complementarios	Consulta Externa	Consulta Externa	Neonatos, Niños y Mujeres demandan atenciones ginecológicas, obstétricas, pediátricas y neonatales, entre otras.
		Atención a Emergencias	Servicios de Emergencias	
		Hospitalización	Hospitalización	
		Atención Quirúrgica y Sala de Parto	Servicios de Procedimientos quirúrgicos	
		Apoyo Diagnóstico	Laboratorio clínico	
			Estudios de Imágenes	
			Anatomopatológico	
		Materno Neonatal	Neonato	
		Atención Unidades Especiales	Unidad Cuidados Intensivos	
		Programa de Atención y Prevención	Servicio de Atención y Prevención	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
	Gestión de Formación	Docencia e Investigación	Servicio de formación de profesionales de la salud	Residentes/ Estudiantes universitarios/ Técnicos.

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Servicios	Descripción	Requisitos
Consulta Externa Horario de Servicio: 8 a.m. a 4 p.m.	Consulta por 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, 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. 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. 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. • Obstetricia • Ginecología • Perinatología • Anestesiología • Odontología • Endocrinología ginecológica • Oncología ginecológica • Mastología • Planificación familiar • Adolescentes • Nutrición • Psicología • Psiquiatría • Cardiología • Gastroenterología • Neumología • Nefrología • Cirugía • Urología • Hematología • Dermatología • Neurología	Identificación personal (cédula o pasaporte). Si es menor de edad: Acta de nacimiento y Cédula de Identidad y Electoral de su acompañante. Para las áreas de Endocrinología, Oncología y Odontología requiere referimiento interno o externo.
Servicios de Emergencias Horario de Servicio: 24 horas todos los días.	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.	Identificación personal (cédula o pasaporte) Referimiento en caso de ser referido de otro centro. Para la emergencia de Pediatría debe venir acompañado de un tutor.
Hospitalización Horario de Servicio: 24 horas todos los días.	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: 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 Referimientos desde Emergencia: usuarios que son atendidos en la Emergencia y que, de acuerdo con la valoración del médico de turno, ameritan ser hospitalizados 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.	Que el usuario sea enviado desde la consulta externa para esos fines. Pacientes que fueron admitidos en la emergencia y necesiten o requieran hospitalización. Disponibilidad de espacio.

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. 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.	Para 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.
Laboratorio clínico: Horario ambulatorio: 8 a.m. a 12 meridiano Horario Emergencia: 24 horas	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. - Hematología - Química Clínica - Inmunoserología - Uroanálisis - Parasitología	Identificación personal (cédula o pasaporte) Indicación médica
Estudios de Imágenes Horario Ambulatorio: 8 a.m. a 12meridiano Horario Emergencia solo Sonografía y Radiografía: 24horas	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 - Sonografía - Radiografía - Mamografía - Densitometría ósea	Identificación personal (cédula o pasaporte) Indicación médica
Anatomopatológico (Papanicolaou PAP, Biopsias) Horario de Servicios: 8 a.m. a 12 meridiano	Es el procedimiento realizado para procesar muestras de diferentes tejidos.	Indicación médica
Neonatos	Son los recién nacidos, en este servicio se le da la atención requerida durante el período neonatal, el cual comprende las primeras cuatro semanas de la vida de un bebé.	Estar en las primeras cuatro semanas de nacido. Identificación de la madre o tutor.
Unidad de Cuidados Intensivos	Es una instalación especial dentro del hospital que proporciona medicina intensiva. Los pacientes candidatos para entrar en cuidados intensivos son aquellos que tienen alguna condición grave de salud que pone en riesgo su vida y que por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos. Contamos con unidades de cuidados intensivos (Neonatal, Pediátrica y Adulto)	Cédula de Identidad y electoral o Pasaporte Referimiento
Servicios de Atención y Prevención Horario de Servicio: 8 a.m. a 4 p.m.	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. - Vacunas - Programa de Planificación Familiar - Servicio de Atención Integral - Programa para la Prevención de Cáncer Cérvico Uterino - Programa de Atención a Niños Niñas y Adolescentes	Presentar tarjeta de vacunas Los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de Identidad y Electoral o Pasaporte 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

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.	Cédula de Identidad y electoral o Pasaporte
Servicio de Formación de Profesionales de la Salud	Consiste en que los profesionales de la salud adquieran una serie de conocimientos, los cuales serán la herramienta para poder ayudar a desarrollar sus competencias y dar solución a los requerimientos realizados por los usuarios.	Ser enviado desde una universidad o desde el centro de estudio donde pertenezca el estudiante con las que el hospital tiene acuerdos. Carta que acredite que ha sido enviado a nuestro centro en calidad de estudiante interno. Presentar documentos personales. Acogerse a las políticas internas del hospital.





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

Puede contactarnos por diversas vías:

Vía Presencial

acudiendo a nuestro centro ubicado en la avenida Pedro Henríquez Ureña, número 49, contactando a uno de nuestros gestores de atención al usuario o acudiendo a la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el área de Consulta Externa en el primer piso, puede acceder a ella por el acceso peatonal de la avenida México o por el acceso de la avenida Pedro Henríquez Ureña.



Vía telefónica:

comunicándose al número 809-686-6376 Ext. 321 o comunicándose con nuestro encargado de Atención al Usuario al número 829-755-1433.



Correos electrónicos:

info@humnsa.gob.do / direcciongeneral@humnsa.gob.do

Redes sociales:



www.facebook.com/humnsard



www.instagram.com/humnsard

Encuestas de Satisfacción

Con la finalidad de fortalecer la satisfacción de nuestros usuarios, realizamos diariamente encuestas de satisfacción interna en las diferentes áreas que se prestan servicios. Al final de cada mes la Gerencia de Atención al Usuario consolida y evalúa las encuestas y realiza un informe que es presentado al Comité de Quejas y Sugerencias, al igual que las quejas colectadas en nuestros buzones y en los diferentes stands de Atención al Usuario para plantear las acciones de mejora a ejecutar.

Tenemos un equipo de trabajo comunitario al que se pueden solicitar charlas educativas para iglesias, escuelas y juntas de vecinos, por las diferentes vías de comunicación antes mencionadas.



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.

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

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
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Hospitalización	Profesionalidad	90%	
Laboratorio	Tiempo de disponibilidad	1 día laborable*	Tiempo de disponibilidad de los resultados

*Solo aplica para: VDRL, Hemograma, Glicemia y HIV

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 nueve 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. 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 programa de inducción dirigido al personal de nuevo ingreso enfocado en la prevención de riesgos laborales. Dentro del programa se imparten talleres sobre la importancia del lavado de manos, bioseguridad, manejo de desechos, entre otros. Este plan también incluye un programa de vacunación y prevención de Tuberculosis (TB) dirigido a todo el personal de la institución. Contamos con el soporte del departamento de medicina ocupacional de la institución con la finalidad de velar por la salud de nuestros usuarios internos a través de actividades preventivas. Además, contamos con un plan de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura.



HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO MATERNIDAD
NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias

El Hospital cuenta con diecisiete buzones de quejas y sugerencias ubicados en las diferentes áreas del centro de salud; de esa 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 diecisiete buzones están localizados en:

- Lobby principal (al lado de los ascensores)
- Lobby del segundo piso
- Lobby del tercer piso
- Lobby del cuarto piso
- Área de Consulta Externa
- Área de Toma de muestra (primer piso)
- Área de Adolescentes (primer piso)
- Área de Odontología
- Área de Vacuna
- Área de Imágenes
- Área de Emergencia
- Gerencia de RR HH (usuarios internos)
- Área de Enfermería (tercer piso) (usuarios internos)
- Área de Mantenimiento (usuarios internos)
- Gerencia de Enseñanza (usuarios internos)
- Residencias hombres (usuarios internos)
- Residencias mujeres (usuarios internos)



Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezado por el coordinador del comité de Quejas y Reclamos. Esta actividad se realiza cada semana (viernes), 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 diez (10) días laborables luego de ser depositadas.

Línea 311

Sistema de Atención Ciudadana a través del cual puede presentar quejas o sugerencias, que luego son gestionadas a través del Responsable de Acceso a la Información.

Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo máximo 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 Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia 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 die 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

Actualmente contamos con el apoyo de diferentes instituciones y programas para mejorar la calidad de la atención. Tenemos un Programa de embarazo en adolescente con personal entrenado exclusivo para la atención de estas usuarias, un programa para embarazadas con el Virus de Inmunodeficiencia Adquirida que facilita atención, medicación y suplementos para las embarazadas y sus recién nacidos.

Con el apoyo de Centro de Excelencia contamos con el Programa de Psicoprofilaxis del parto con el que se da acompañamiento a las embarazadas durante su embarazo y parto para reducir los riesgos y complicaciones durante el mismo. A su vez, trabajamos con el respaldo del Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA y de la Fundación Popular en el proyecto “Hospital Modelo para la Reducción de la Mortalidad Materno Neonatal” logrando impactar cerca de dieciséis mil usuarias en el año 2016.

Hemos recibido durante más de 50 años el apoyo incondicional del Patronato Pro-maternidad Nuestra Señora de la Altagracia el cual ha trabajado durante décadas en favor de las usuarias de nuestro hospital.

Algunos de los servicios brindados*:



Consultas: 68,625



Emergencias: 18,821



Hospitalización: 9,631

***Enero a septiembre 2019**

Área	Cantidad
Nivel de atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	1,366
Camas instaladas	153 adultos y 74 Perinatología
Camas en uso	155
Quirófanos	10 salas de cirugía
Farmacias	1 almacén general 1 farmacia satélite 1 farmacia emergencia 1 farmacia Perinatología 1 farmacia bloque quirúrgico cuarto piso 1 farmacia consulta externa
Consultorios	41 consultorios
Camas UCI	6 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (Triage 1 Camilla, Shockroom 2 Camillas, Área de atención Urgencia 7 camillas)
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 área
Laparoscopia	1 unidad
Rayos X	2 equipos [1 fijo y 1 portátil]
Tomógrafo	1 equipo
Unidad sonografía	4 equipos
C-R (equipos digitales)	1 equipo
Salón multiuso	4 áreas Salón Licenciada Edelmira Palmera, capacidad para 30 personas Salón Doctora Lila Chahin, capacidad para 80 personas Salón Doctor Vinicio Calventi, capacidad para 50 personas Salón Doctor Luis Rivera, capacidad para 80 personas
Comedor	1 área, (capacidad para 100 personas y se puede extender)
Cocina	1 área
Lavandería	1 área [2 lavadoras, 2 secadoras, 1 plancha y 1 rollo sabanas]
Morgue	1 área [nevera para 6 compartimientos]
Parqueos	84
Sistema UPS	211 unidades personales
Sistema de tratamiento de agua	2 plantas con sistemas de Ósmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	3 unidades -1 de 1000 Kilovatios -1 de 750 Kilovatios y -1 de 250 Kilovatios
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 máquina incineradora de placenta
Sistema de gases	1 unidad de central aire médico
Autoclave	2 equipos

4.2 DATOS DE CONTACTO

 Teléfono:
809-686-6376

 Entrar a nuestra página web:
www.humnsa.gob.do

Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

 Correos electrónico:
[info@humnsa.gob.do/](mailto:info@humnsa.gob.do)
[direcciongeneral@humnsa.gob.do/](mailto:direcciongeneral@humnsa.gob.do)
cartacompromisohumnsa@gmail.com/

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

Área responsable: Subdirección Técnica y de Calidad.

 Teléfonos:
809-686-6376
829-755-4660

 Correo:
cartacompromisohumnsa@gmail.com

Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Está ubicado en la avenida Pedro Henríquez Ureña, número 47, Gazcue. Su entrada principal se encuentra frente a la Plaza de la Cultura. Tiene una entrada al área de consulta externa por la avenida México, frente al Palacio de la Policía Nacional. Puede acceder por diferentes rutas de transporte, estación del metro Casandra Damirón, ruta 31, ruta 13B, ruta 40, ruta 16C, ruta 17 UASD y ruta 25.







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.