

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL
JUAN PABLO PINA

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	17
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	18
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	18
2.2 Compromisos de calidad	18
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	18
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	19
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.....	25
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	25
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	25

PRÓLOGO

El Hospital Regional Juan Pablo Pina presenta la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de dar a conocer a los usuarios los servicios que ofrecemos y cómo acceder a ellos, dando respuesta en tiempo oportuno y garantizando la profesionalidad, eficiencia y atención personalizada.

Con la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano nos vemos en la necesidad de evaluar, tanto el cumplimiento de los estándares de calidad comprometidos, así como el nivel de satisfacción del ciudadano.



Dr. Ivanhoe Balbuena
Director general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, es un centro de salud especializado. Somos un hospital de Referencia Regional.

Somos un centro de Atención de Salud de Tercer Nivel que pertenece a la Región Valdesia, con una excelente ubicación y accesibilidad para nuestros usuarios, fundado en la década de los 40 con un personal médico altamente capacitado con formación activa, preocupado por el bienestar de nuestra población

Su objetivo es ser ejemplo de gestión con el fin de ofrecer servicios oportunos con excelencia, que permita respuesta factible y alcanzable para toda la población,

asegurando el progreso y desarrollo de esta región, de igual manera certificar el avance del conocimiento mediante el estudio, investigación y docencia. Así como ofrecer servicios especializados de salud a todos los pacientes que ameriten la atención en cualquiera de nuestras áreas, de manera personalizada, oportuna, con equidad y humanidad, garantizando así la atención, manejo y seguimiento de nuestra población en la salud.

El Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina está ubicado en la calle Santomé, en el centro de la ciudad de la provincia San Cristóbal. Constituye el primer hospital de la región Sur y está dedicado a la Atención de los Usuarios Polivalente.



MISIÓN



"Somos un Hospital Regional Público que garantiza servicios de salud especializados y la formación de los profesionales de la salud, para dar respuesta oportuna a la población de la Región Valdesia a través de recursos humanos competentes y comprometidos".

VISIÓN



Ser un Hospital autogestionado, reconocido a nivel nacional por sus altos estándares de calidad y mejora continua de sus procesos.

VALORES

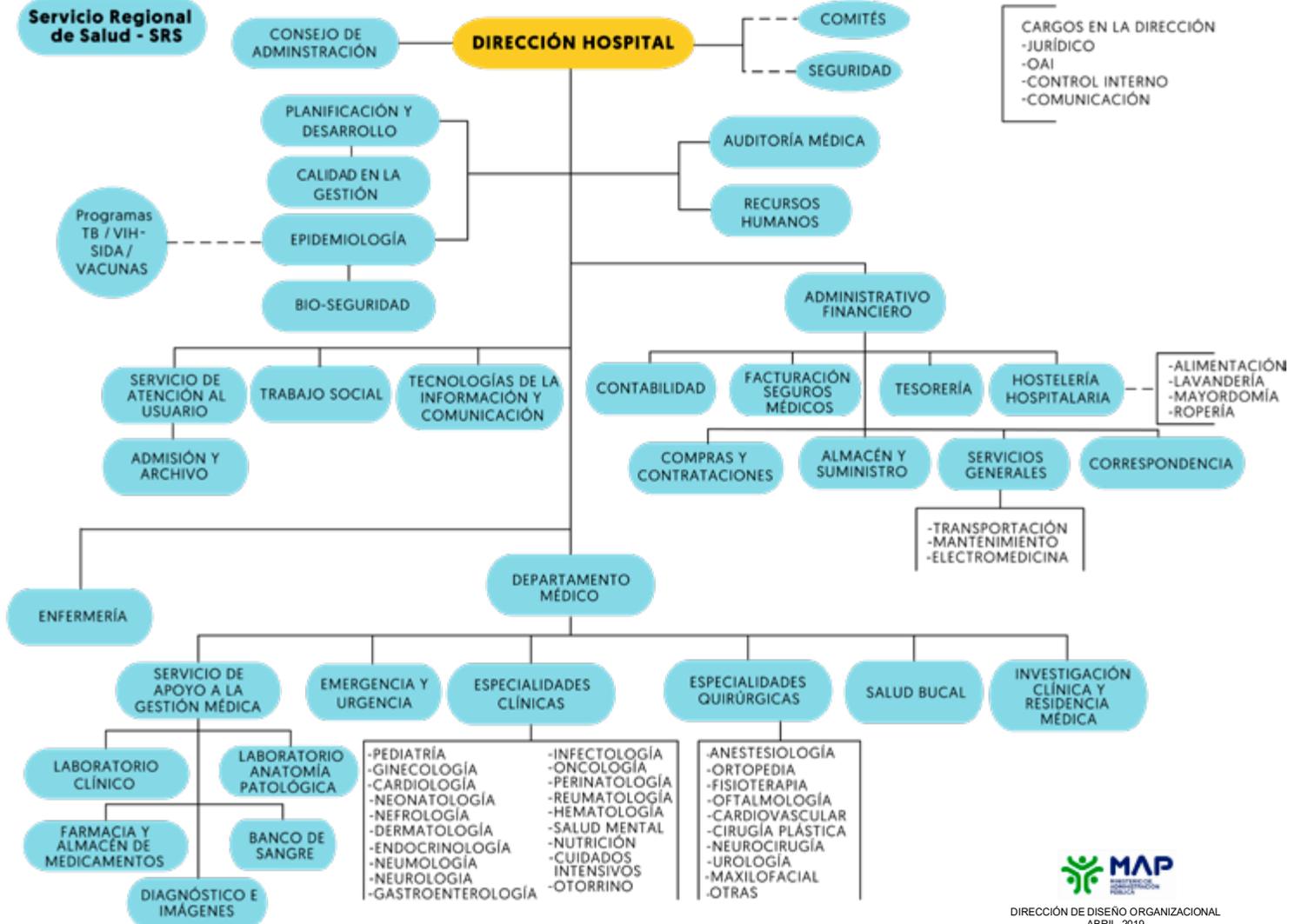


- Compromiso
- Equidad
- Respeto
- Seguridad
- Trato Humano

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Servicio Nacional de Salud - SNS

Servicio Regional de Salud - SRS



CARGOS EN LA DIRECCIÓN
-JURÍDICO
-OAI
-CONTROL INTERNO
-COMUNICACIÓN



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



Objetivo	Macroproceso	Proceso	Servicio	Destinatario
Ofrecer servicios especializados de salud a todos los pacientes que ameriten la atención en cualquiera de nuestras áreas, de manera personalizada, oportuna, con equidad y humanidad, garantizando así la atención, manejo y seguimiento de nuestra población en la salud.	Gestión operativa médica y de servicios complementarios	Consulta Externa	Servicio de Consulta Externa	Usuarios
		Apoyo Diagnóstico	Servicio de Estudios e Imágenes Médicas	
			Servicio de Exámenes de Laboratorio	
		Atención Emergencia	Servicio de Emergencias	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios 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
Servicios de Consultas Externas	<p>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.</p> <p>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> <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 Familiar • Ginecología y Obstetricia • Odontología Maxilofacial • Pediatría • Oftalmología • Dermatología 	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p> <p>Hacer cita previa.</p>
Servicios de Estudios de Imágenes Médicas	<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 • Tomografía • Resonancia magnética 	<p>Indicación médica suministrando datos clínicos.</p> <p>Facturación previa.</p> <p>Si no es una urgencia esperar su turno para ser atendido.</p>
Servicios de Exámenes de Laboratorio	<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"> • Hematología • Química sanguínea • Banco de sangre • Serología • Microbiología • Parasitología • Uroanálisis • Inmunoserología 	<p>Identificación personal (Cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p> <p>Indicación médica.</p>
Servicios de Emergencias	<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 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.</p>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p>

<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>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p>
<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 o para realizar la reparación de tejidos lesionados.</p>	<p>Para el 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 la tarjeta del hospital, cédula, o su número de récord clínico.</p> <p>Procedimientos Quirúrgicos Emergencia: tener el formulario de admisión para ser intervenido quirúrgicamente por la vía de la emergencia</p>
<p>Servicios de Atención y Prevención</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacunas • Programa de Planificación Familiar • Control de Tuberculosis 	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Récord de vacunas</p>
<p>Servicios Sociales</p>	<p>Es la acción de brindar una asistencia social con estándares de excelencia a cada uno de los usuarios, donde puedan observar que son parte de nuestro centro hospitalario y que nos sentimos con el deber asistirle, no solo en el ámbito salud sino también en el contexto socioeconómico y legal, generando así un sentimiento de apoyo y confianza.</p>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p>
<p>Servicio de formación de profesionales de la salud</p>	<p>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.</p>	<p>Listado de la Universidad de Internos y Residentes.</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:



Contacto telefónico:
809-279-1410



Correo electrónico:
juanpablopina.hospital@gmail.com



Instagram
@hospitaljpp



Twitter
@HospitalJPP



[Facebook]
Hospital Juan Pablo Pina





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.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral

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.

A fin de garantizar lo antes expuesto y el cumplimiento de todos los sistemas se han creado varios comités y programas en el hospital:





5/11
124
73
86

DATE
SYS
mmHg
DIA
mmHg
PUL
MIN
M
S

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzones de quejas y sugerencias:

El hospital cuenta con siete 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 siete buzones están localizados en:

- Emergencia de Pediatría
- Emergencia de Adultos
- Imágenes Médica
- Laboratorio
- Consulta
- La SAID

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 quincenal, 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 haberse depositado la queja.

Correo Electrónico

atencionalusuariohjpp@hotmail.com



3.2 ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

Al momento que el Hospital Juan Pablo Pina 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. 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 Regional Juan Pablo Pina fue inaugurado el 26 de febrero del año 1945, es un hospital gubernamental del tercer nivel de atención, cuenta con una superficie territorial de 20,000 Mts² y 15,332 m² en construcción. Actualmente contamos con una nómina de 1,111 empleados.

Emergencia Polivalente



Área de observación

Algunos de los servicios brindados*:



Consulta: **98,507**



Emergencia: **114,493**



Hospitalización: **8,539**

*Enero a Septiembre 2019

EL HOSPITAL CUENTA CON:

Área de terreno	20,000 m ²
Área de construcción	15,332 m ² (distribuidos en 5 edificaciones)
Nivel de atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	1,111
Camas instaladas	220 adultos y 22 Pediatría
Camas en uso	222
Quirófanos	15 salas de cirugía
Farmacias	1 central y 4 satelital
Consultorios	80 consultorios
Camas UCI	8 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (Triage 3 camillas; Shockroom 2 camillas, área de atención emergencia 17 camillas). Pediatría [2 triaje, Shockroom 1 camillas, 4 observación.
Laboratorio clínico	2 área
Banco de sangre	1 área
Laparoscopia	2 unidades
Área Terapia Física y Rehabilitación	1 área [5 consultorios, 1 barra paralelas, un gimnasio general]
Microscopio quirúrgico	1 unidad
Rayos x	2 equipos [2 fijos, 4 dentales]
Tomógrafo	1 equipo
Unidad sonografía	2 equipos
Área maxilofacial	1 unidad
Sistema de video conferencia	1 área
Salón multiuso	1 área, [capacidad para 100 personas, puede ser aumentado a 125 personas]
Comedor	3 áreas, [capacidad para 110 personas]
Cocina	2 áreas
Lavandería	1 área [1 lavadora, 2 secadoras, 1 planchados, 1 calandra]
Morgue	1 área [nevera para 3 con compartimientos, 2 camillas]
Parqueos	53
Sistema UPS	3 unidades [1 de 750 kilovatios, 500 kilovatios y 300 kilovatios]
Sistema de tratamiento de agua	1 sistema de Ósmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	3 unidades [1 de 750 kilovatios, 500 kilovatios y 300 kilovatios]
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	2 máquinas trituradoras
Sistema de gases	1 unidad de central de oxígeno
Autoclave	2 equipos
Microscopio oftalmológico	1 equipo

4.2 DATOS DE CONTACTO

✉ Escribir a nuestro correo electrónico:
juanpablopina.hospital@gmail.com

☎ Teléfono:
(809-279-1410)

📍 Dirección:
Calle Santomé, número 42, Centro de San Cristóbal

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

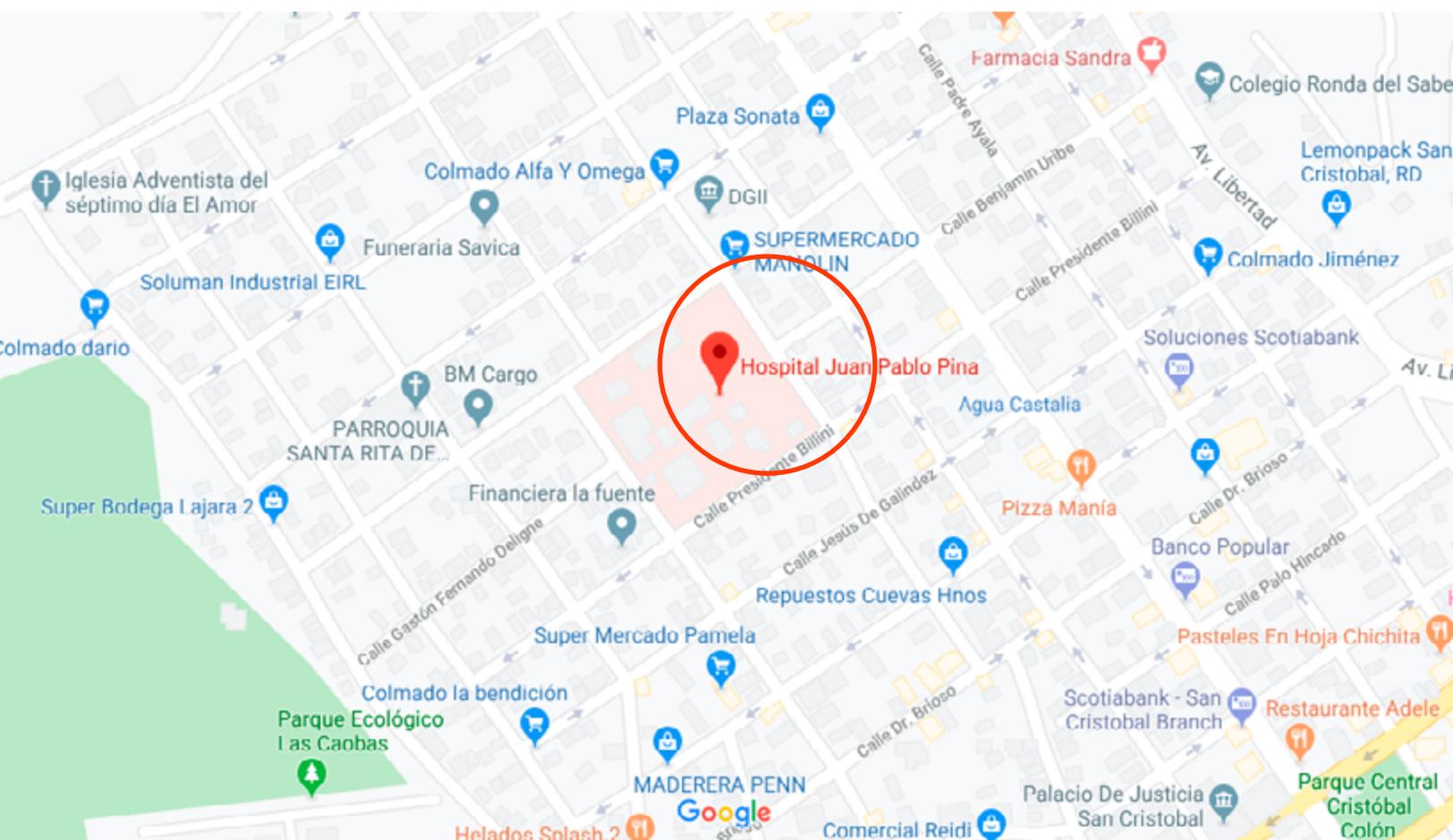
4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

👤 Departamento de Calidad en los Procesos
809-279-1410

✉ Correo electrónico:
juanpablopina.hospital@gmail.com

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Calle Santomé #42, centro de San Cristóbal, República Dominicana







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.