

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL PROVINCIAL
ROSA DUARTE

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.....	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

Para el Hospital Provincial Rosa Duarte es más que un placer poner a disposición nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, la cual informa a los usuarios, los servicios que ofrecemos y cómo acceder a ellos de forma oportuna, mostrando el compromiso para garantizar la calidad, calidez y trato humanizado.

Para los colaboradores del hospital, es prioritaria la satisfacción de nuestros usuarios, por lo que desarrollamos una cultura inspirada en la excelencia.

Con una amplia cartera de servicios y aplicando la mejora continua en nuestros procesos, nos caracterizamos por la constante búsqueda de ser reconocidos como un centro de salud que exhibe altos estándares de calidad en sus servicios. Enfocados en la aplicación de normas, guías de atención, adherencia a los protocolos y análisis de indicadores para la toma de decisiones correctas, el Hospital Provincial Rosa Duarte se esfuerza en preservar y restablecer la salud de toda la población.

Esperamos que los ciudadanos hagan suya esta Carta Compromiso como una garantía de las atenciones que con alta calidad, humanización, seguridad y respeto ofrecemos.



Dra. Dahiana Vólquez
Directora general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Provincial Rosa Duarte fue construido en el año 1947 para una población de 10,000 habitantes, desde su inicio hasta la fecha actual ha tenido varias remodelaciones concluyendo la última con la inauguración el 08 de mayo del año 2018.

Somos un Hospital Provincial de Segundo Nivel de la Red Única Pública del SNS, área 03, de la región El Valle,

que ofrece una cartera de servicio con especialidades básicas de un Segundo Nivel, cuenta con varios programas y servicios diagnósticos especializados en las diferentes áreas que requieran de atención ambulatoria o internamiento, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios brindando un servicio orientado al trato humano, apegados a las normas



MISIÓN



Somos un Hospital Provincial, que ofrece servicios de salud para dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios en la Provincia Elías Piña, con un personal altamente comprometido en brindar trato humano con equidad.

VISIÓN



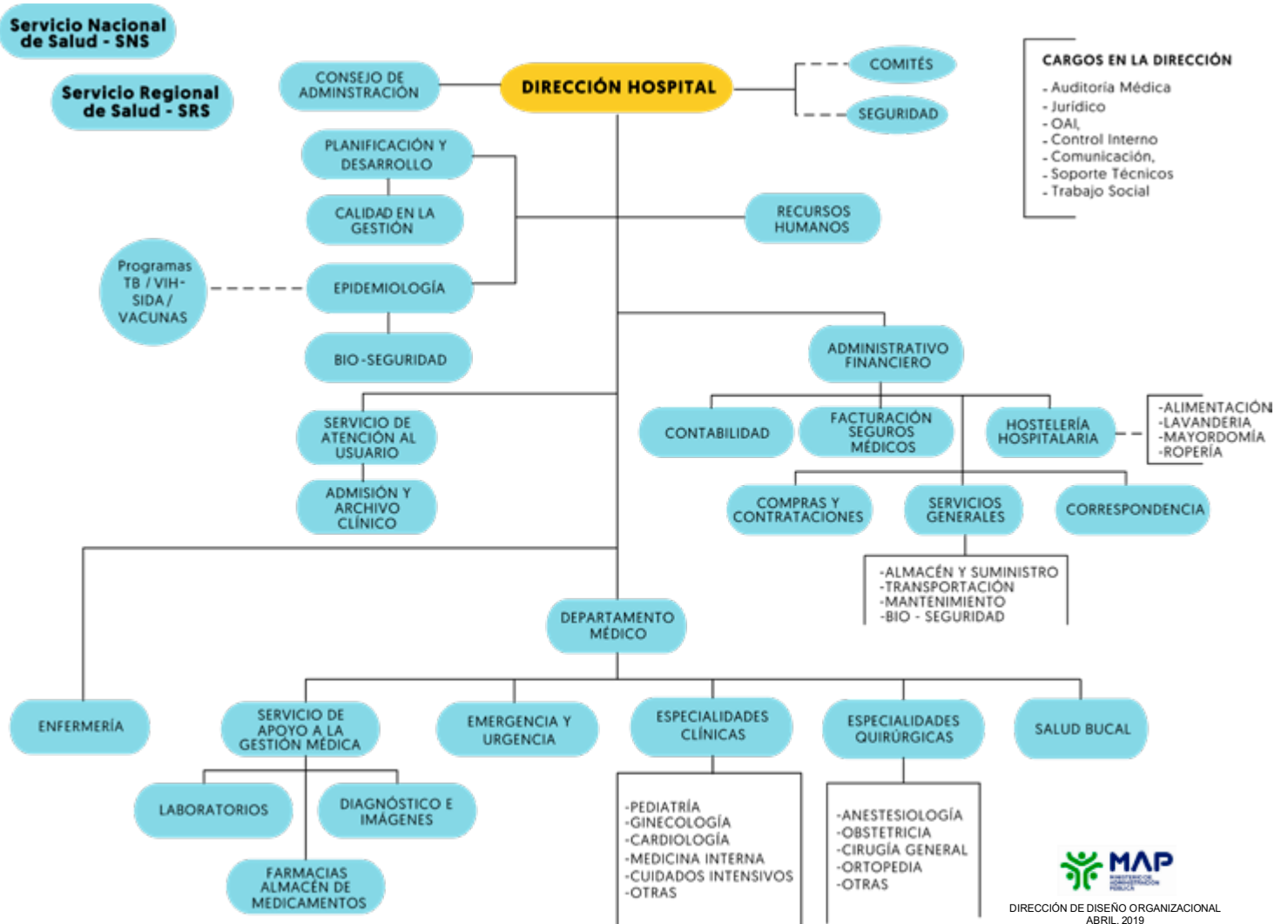
Ser reconocidos a nivel nacional como un Centro de Salud Especializado por exhibir altos estándares de servicios, con una cartera ampliada y aplicando la mejora continua de nuestros procesos.

VALORES



- Compromiso
- Empatía con el Paciente
- Equidad
- Respeto
- Trato Humano

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



CARGOS EN LA DIRECCIÓN

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



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
Ofrecer servicios de salud especializados en las diferentes áreas que requieran de atención ambulatoria o internamiento, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios brindando un servicio orientado al trato humano, apegados a las normas, oportuno e integral que garanticen la calidad de nuestros servicios.	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	
		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
Servicio 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 *[M] •Pediatria *[M y V] •Medicina Interna *[M] •Gastroenterología *[M] •Cirugía general *[M] •Traumatología y Ortopedia *[M y V] •Nutrición *[M] •Ginecología *[M] •Obstetricia *[M y V] •Psiquiatría *[M y V] <ul style="list-style-type: none"> •Embarazo en adolescentes *[V] •Pre anestesia *[V] <p>*[M] Horario Matutino *[V] Horario Vespertino</p> <p>De 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, (a excepción los días feriados).</p>	<p>Para acceder al servicio de las Consultas Externas el usuario debe previamente tomar un turno mediante el sistema establecido de entrega de tickets por orden de llegada.</p> <p>Los usuarios deben presentar su cédula de identidad y electoral u otra identificación y seguro médico, si posee.</p> <p>Para los usuarios que acuden referidos de otros centros, deben presentar su referimiento y su cédula. y seguro médico, si posee</p> <p>Los usuarios que tienen citas programadas deben presentar su cédula, y tarjeta de cita donde está contemplado su número de récord clínico.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificación. •Formulario de Referimiento (UNAP, CPNA, CCDAP).
Servicios de Emergencia	<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>24 horas del día todos los días (24/7).</p>	<p>Los usuarios que acuden al hospital deben presentar su cédula de identidad y electoral y seguro médico, si posee.</p>
Servicios de Hospitalización	<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>24 horas del día todos los días (24/7).</p>	<p>Para acceso al servicio el usuario debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>Para los usuarios que acuden al hospital deben presentar su cédula de identidad y electoral.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía general • Cirugía obstétrica • Cirugía ortopédica <p>24 horas del día todos los días (24/7)</p>	<p>El usuario debe ser previamente evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>Los usuarios deben presentar su cédula de identidad y electoral, pasaporte y seguro médico, si posee.</p>
<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> <p>Horarios de lunes a viernes 8:00 am a 12 :00 m y Servicios de Emergencia 24 horas los 7 días de la semana.</p> <p>Las pruebas que realizamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hematología • Química Clínica • Serología • Uroanálisis • Coprología • Bacteriología 	<p>Indicación médica, cédula o pasaporte.</p>
<p>Servicio de Estudios de 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> <p>Rayo X: Horarios de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12 :00 mediano y Servicios de Emergencia 24 horas los 7 días de la semana.</p> <p>Sonografía: Horarios de lunes, miércoles y viernes 8:00 a.m. a 12:00 meridiano y Servicios de Emergencia 24 horas los 7 días de la semana.</p> <p>Electrocardiograma: Horarios de lunes 2:00 p.m. a 4 :00 p.m. miércoles 8:00 a.m. a 12 :00 meridiano y Servicios de Emergencia 24 horas los 7 días de la semana.</p>	<p>Indicación médica, cédula o pasaporte. Seguro de Salud.</p>
<p>Servicios Sociale</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>

<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 • Servicio de Atención Integral • Programa para la Prevención de Cáncer Cérvico Uterino • Programa de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes 	<p>Presentar tarjeta de vacunas y/o Planificación e indicación de PAP.</p> <p>Los usuarios deben presentar su cédula de identidad y electoral o pasaporte y el seguro médico si lo posee.</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:

 Facebook :
Rosa Duarte (hospital provincial rosa duarte)

 Correo Electrónico:
hospitalrosaduarte@hotmail.com

 Línea Central:
809-892-3011.





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.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Emergencia	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Amabilidad	90%	
Laboratorio	Profesionalidad	90%	

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.

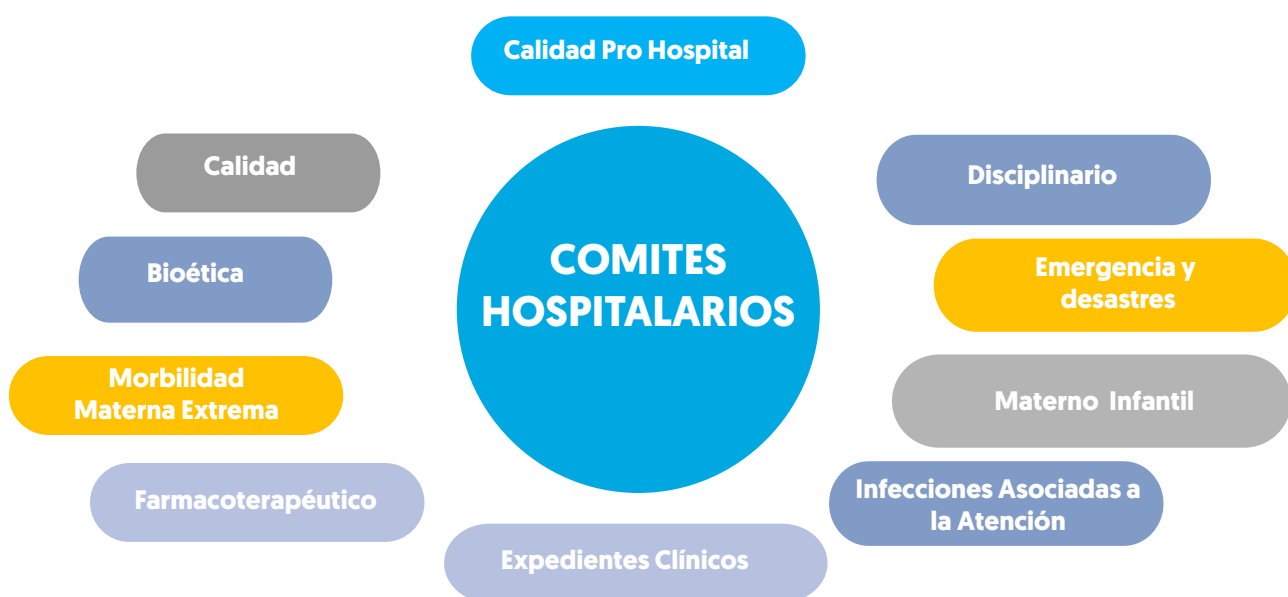
En otro orden, nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad, tales como rampas especialmente diseñadas, contamos con ascensores de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital.

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 prevenir posibles riesgos medioambientales o situaciones de riesgos laborales.

A fin de garantizar el cumplimiento de todos los sistemas se han creado varios comités y programas en el hospital, entre ellos:





- Sistema de encuestas de Satisfacción a los Usuarios internas y externas para la evaluación de la percepción del usuario respecto a nuestros servicios [para identificar puntos fuertes y débiles]
- Implementación del Marco Común de Evaluación [CAF].
- Club de donantes; con la finalidad de suplir las necesidades de los usuarios que así lo requieran y que ésta no les sea de fácil acceso a conseguir, así como también apoyar a los demás Centros de salud de la Región y del país Actualmente el Hospital dispone de una máquina de ELISA para tales fines.
- Plan de vacunación para el personal médico y administrativo en DT, hepatitis B, Influenza.
- Toma de muestra para realizar analíticas una vez al año a todo el personal (Hemograma, pruebas virales, uroanálisis y tipificación) en varias fases.
- 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.
- Convenio con el ayuntamiento para la recogida de los desechos hospitalarios.
- Acuerdo con el Ministerio de la mujer “Plan de Capacitación intrahospitalario basados en los derechos de los niños y las mujeres”
- 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.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Provincial Rosa Duarte pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias

El Hospital cuenta con 12 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 12 buzones están localizados en:

- Sala de espera del área de Consulta
- Sala de espera Unidad SAI
- Sala de espera Unidad de TB
- Sala de espera Emergencia
- Sala de espera de Entrega de Resultados
- Sala de espera del Laboratorio
- Pasillo del área de Hospitalización Maternidad e Internamiento General
- Estación Enfermería [área Maternidad]
- Estación Enfermería [área Internamiento general]
- Área Administrativa
- Comedor
- Salón de Actos

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por la directora del centro. 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 diez 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 Provincial Rosa Duarte 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

Es un hospital de Segundo Nivel de Atención, con una disponibilidad actual de 47 camas, ofreciendo una cartera de servicio de especialidades básicas de un segundo nivel como son Ginecología y Obstetricia, Embarazo en Adolescentes, Medicina Interna,

Medicina General, Medicina Familiar, Psiquiatría, Cirugía General, Traumatología y Ortopedia, Pediatría, Gastroenterología; cuenta además con los servicios de Emergencia, Hospitalización, Planificación Familiar, Detección del Cáncer Cérvico Uterino [Papanicolaou], Laboratorio, Radiografía, Sonografía, Odontología, Electrocardiograma y Programas como Malaria, Epidemiología, Nutrición, Inmunización (vacunas), TB, Unidad de SAI, Consejería.

Para el año 2016 UNICEF propone al Servicio Regional 06 de Salud el Vale la inclusión del Hospital Provincial Rosa Duarte en la iniciativa llamada en ese entonces Hospital Amigo del Bebe. Aceptada la propuesta para el segundo trimestre de ese año iniciaron las acciones encaminadas a lograr la Certificación de este establecimiento en la misma.

De ahí en adelante se han venido realizando varias actividades

- Presentación de la Iniciativa.
- Formación del Sub comité, dentro del Comité de Calidad
- Firma de la Carta Compromiso [jueves 23 de febrero del 2017 / CMD Elías Piña.
- Elaboración de la línea base
- Elaboración del plan de mejora
- Monitoreo número 1 por parte de UNICEF para la evaluación de los cumplimientos de los estándares [18, 19 y 20 de septiembre año 2017]
- Monitoreo número 2 por parte de UNICEF para continuar con la evaluación al cumplimiento de los estándares [30 de octubre, 1 y 2 de noviembre año 2017]
- Monitoreo por parte del SNS en compañía de UNICEF para continuar con las supervisiones al cumplimiento de las prácticas clínicas en los servicios materno y neonatal [del 1 al 5 de Julio 2019].

Visita al centro de una comisión Nacional e Internacional de UNICEF, 19 de marzo 2018

- Acuerdo con el Proyecto Medicina para la Humanidad "Mama Fuerte, Bebe Fuerte", [atención directa con las embarazadas y los niños, suministro de micronutrientes y vitaminas].

Algunos de los servicios brindados*:



Consulta: **35,321**



Emergencia: **13,363**



Hospitalización: **1,736**

*Enero- Septiembre 2019

Cuenta con un total de 291 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

- Médicos 41
- Auditores Médicos 03
- Médicos Administrativos 02
- Lic. en Enfermería 09
- Auxiliares de Enfermería 64
- Lic. en Bioanálisis 08
- Imagenólogo 01
- Administrativo y Apoyo 155
- Contratados 02



Otros datos generales del Hospital

Nivel de atención	2do Nivel de atención
Cantidad de empleados	288
Camas instaladas	47 camas
Camas en uso	47
Quirófanos	2 hábiles [General y Maternidad]
Farmacias	1 central y dos satelital
Ambulancias	2 unidades
Consultorios	9 consultorios
Área de urgencias / emergencia	1 área Triage, 1 área de Trauma shock, 1 área, observación con 5 Camillas
Laboratorio clínico	1
Banco de sangre	1
Rayos x	1 equipo
Unidad sonografía	1 equipo
Sistema de video conferencia	1 área
Salón multiuso	1 área, [capacidad para 100 personas, puede ser aumentado a 130 personas]
Comedor	1 áreas, [capacidad para 20 personas]
Cocina	1 área
Lavandería	1 área [1lavadora industrial, 1 secadora industrial]
Morgue	1 área [no posee cuarto frio]
Parqueos	20
Sistema UPS	6 unidades generales [2 de 10kilos y 1 de 30 kilos funcionales] y [2 de 10 kilos y 1 de 10 que no están funcionando, debido a que trajeron problemas desde que llegaron al centro].
Sistema de energía de emergencia	1 planta eléctrica de 265 kilo byte
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	Disponibilidad del área con clasificación de los desechos
Autoclave	1 unidad
Microscopio oftalmológico	7 unidades



Somos una institución arduamente comprometida, con una vocación de servicios evidenciada a través de los resultados arrojados en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LA CIUDADANÍA POR LOS HOSPITALES PROVINCIALES Y DE TERCER NIVEL EN LA REPUBLICA DOMINICANA realizado por el Ministerio de la Administración Pública en agosto del año 2018, obteniendo el primer lugar de los 47 Hospitales públicos encuestado, así como también recibimos una certificación por nuestra participación como expositora en la XI SEMANA DE LA CALIDAD “ LOS PREMIOS: UNA ESTRATEGIA PARA LA INNOVACIÓN EN IBEROAMÉRICA” el 16 de enero del año 2019.

Para el 2019 los resultados arrojados producto de una encuesta realizada en el periodo Julio – Septiembre de Satisfacción a los usuarios obtuvimos un 97% de Satisfacción general.

4.2 DATOS DE CONTACTO

 Dirección:
**Carretera Sánchez, kilómetro 1, Comendador, Elías Piña.
Al lado de la Fortaleza Estrelleta**

 Teléfono:
809-892-3011
Horario de atención vía telefónica: 7: 30 a.m. a 7:30 p.m.

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

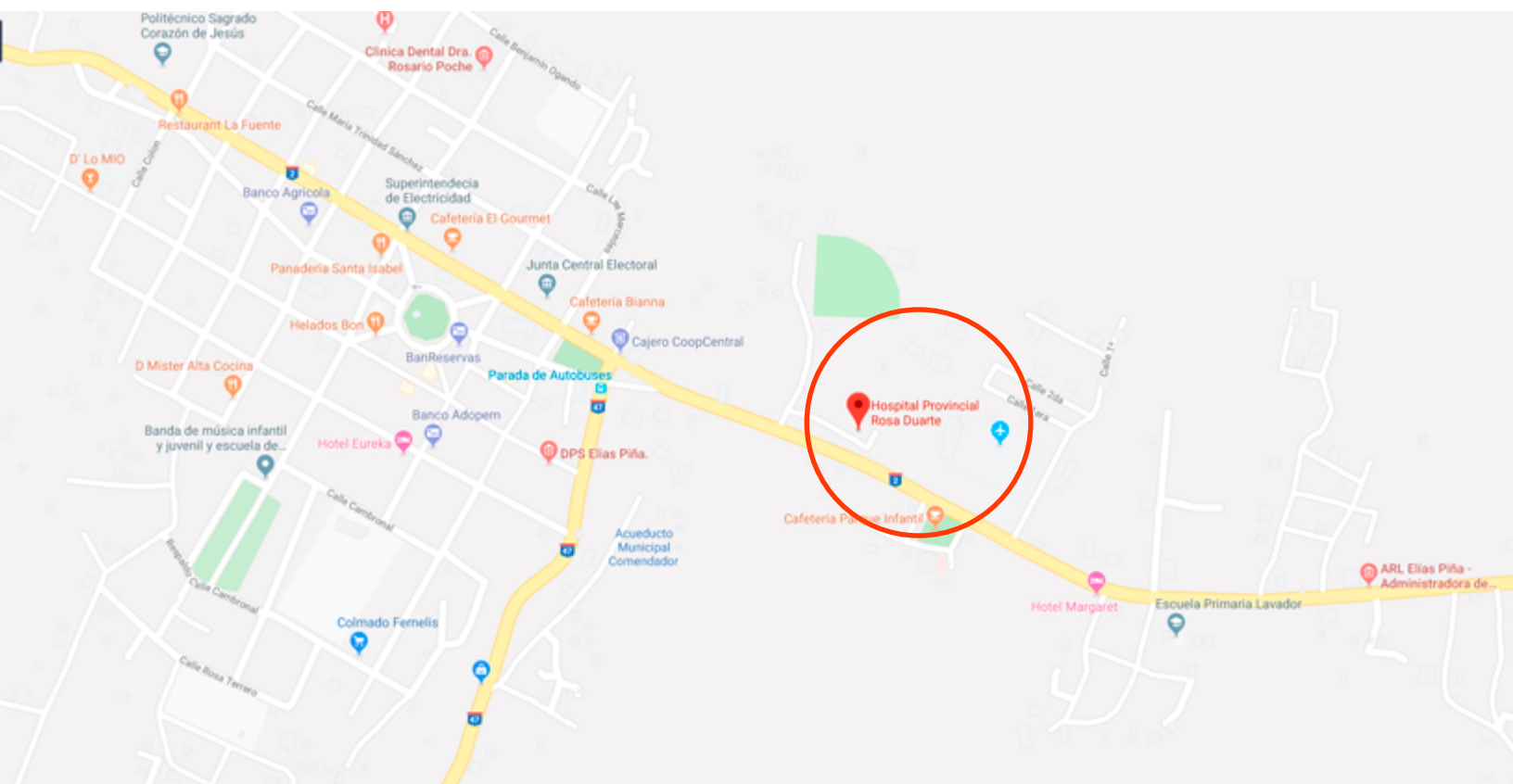
Dirección del hospital es la responsable de la carta Compromiso, se pueden contactar

 **809-892-3011 ext. 1001 y1002**

 **hospitalrosaduarte@hotmail.com**

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Carretera Sánchez, kilómetro 1, Comendador, Elías Piña.
Al lado de la Fortaleza Estrelleta.







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.