

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO  
**DR. DARÍO CONTRERAS**

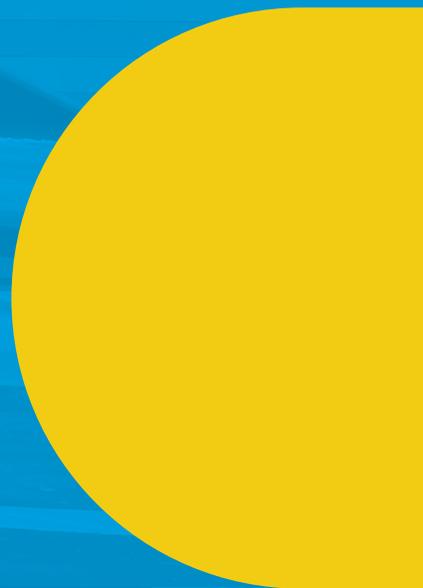
CARTA  
**COMPROMISO** AL  
**CIUDADANO**



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
<b>1. Información de Carácter General y Legal .....</b>	<b>8</b>
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 .....	13
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios .....	16
1.6 Forma de comunicación y participación ciudadana .....	17
<b>2. Compromisos de Calidad Ofrecidos .....</b>	<b>18</b>
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
<b>3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación .....</b>	<b>21</b>
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
<b>4. Información Complementaria .....</b>	<b>22</b>
4.1 Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios.....	22
4.2 Datos de contacto.....	24
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano .....	24
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución .....	24



# PRÓLOGO

El Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras se ha constituido en un espacio de trascendental importancia en la ciudad de Santo Domingo y gran parte del país.

Su cartera y calidad de los servicios, sumado a la calidez humana de su personal nos ha posicionado como el centro de referencia nacional de traumatología de la República Dominicana.

Nuestra pasión es servir a los usuarios con calidez, integridad y humanización en los servicios que ofrecemos a fin de que los ciudadanos encuentren en este centro traumatológico, la respuesta a sus necesidades médicas.

En esta primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano nos comprometemos con los usuarios, personal médico y administrativo, a que seguiremos ofreciendo los servicios con los más altos estándares de calidad, en los plazos establecidos, e implementando mejoras continuas en beneficio de toda la población.

*“Nuestro estímulo son los usuarios, por ustedes nos ocupamos sin descanso, nos correspondemos y concedemos con satisfacción y placer esta Carta Compromiso al Ciudadano que representa un gran desafío que asumimos con amor”.*



**Dr. José Gabriel Aponte Pons**  
Director general

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## 1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

### ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos el Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras, pertenece al Servicio Regional de Salud Metropolitano; es un centro especializado de tercer nivel de atención de la Red Pública de Salud, el cual dispone de una cartera de servicios amplia, con formación de especialistas en el área de la Ortopedia y Traumatología, Anestesiología, Neurocirugía, Emergenciología y Cirugía-Buco-Maxilofacial.



## MISIÓN



Brindar Servicios de salud integral, especializados en las áreas de Ortopedia, Traumatología, Cirugía y Rehabilitación, mediante un trabajo en equipo, con profesionales altamente calificados, comprometidos con la formación académica de especialistas y la atención oportuna a los usuarios con calidad y calidez.

## VISIÓN



Ser un hospital académico y traumatológico, modelo del Sistema de Atención en la Red Pública de Salud, de referencia nacional e internacional, con estructura de servicios integrados sostenible en la gestión de la calidad, eficiencia, tecnología, investigación y el compromiso con el ciudadano.

## VALORES



Transparencia  
Equidad  
Respeto  
Confianza:  
Humanización

## PRINCIPIOS

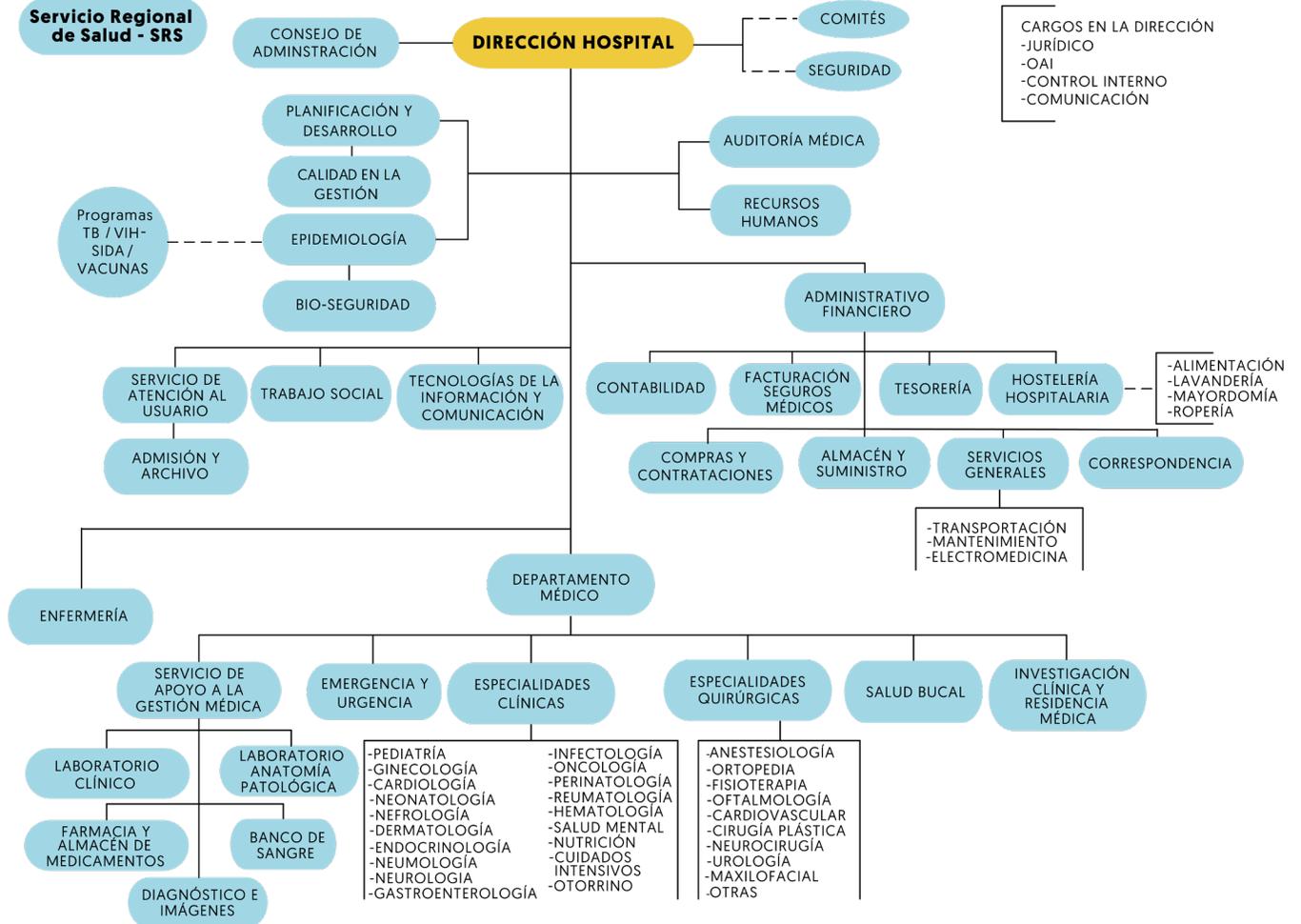


Calidad  
Educación  
Excelencia  
Honestidad  
Humanidad  
Integridad  
Lealtad  
Responsabilidad Social

# 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
Brindar un servicio de salud integral, con calidad y humanizado a todos los usuarios que así lo requieran	Gestión médica y de servicios complementarios	Consulta Externa	Servicios de Consultas Externas	Usuarios
		Atención Emergencia	Servicio de Emergencia	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
		Apoyo Diagnóstico	Servicios de Laboratorio Clínico	
			Servicios de Imágenes	
		Atención Terapéutica	Servicios de Medicina Física y Rehabilitación.	
			Servicio Maxilofacial	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención			
Docencia e Investigación	Servicios 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><b>Consulta Primera Vez:</b> 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><b>Consultas Subsecuentes:</b> 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"> <li>• Ortopedia</li> <li>• Traumatología</li> <li>• Cirugía General</li> <li>• Urología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Cirugía Plástica</li> <li>• Cirugía Vasculat</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Maxilofacial/Odontología</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Neurología</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Infectología</li> <li>• Salud Mental</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Medicina Física y Rehabilitación</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Neumología</li> <li>• Psicología</li> <li>• Reumatología</li> </ul>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p> <p>Para el 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>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 clínico.</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergenciológia</li> <li>• Ortopedia y traumatología</li> <li>• Cirugía general</li> <li>• Urología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Cirugía Plástica</li> <li>• Cirugía vascular</li> <li>• Neurocirugía Maxilofacial/Odontología</li> <li>• Medicina interna</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Neurología</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Cura y Yeso</li> </ul>	<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><b>Referimientos de Consulta Externa:</b> 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><b>Referimientos desde Emergencia:</b> usuarios que son atendidos en la Emergencia y que, de acuerdo con la valoración del médico de turno, ameritan ser hospitalizados</p> <p><b>Referimientos otros centros de Salud:</b> 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"> <li>• Ortopedia y Traumatología</li> <li>• Cirugía General</li> <li>• Urología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Cirugía Plástica</li> <li>• Cirugía Vasculat</li> <li>• Cirugía Pediátrica</li> <li>• Neurocirugía Maxilofacial</li> <li>• Cirugía Ginecológica</li> <li>• Cirugía Torácica</li> <li>• Otorrinolaringología</li> </ul>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p> <p>Para el acceso al servicio electivo el usuario debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>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 clínico.</p>
<p>Servicios de procedimientos Quirúrgicos</p>	<p><b>Procedimientos Quirúrgicos Electivos:</b> 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><b>Procedimientos Quirúrgicos Emergencia:</b> 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>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p> <p>Para el acceso al servicio electivo debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>Procedimientos quirúrgicos de emergencia deben tener el formulario de admisión para ser intervenidos quirúrgicamente por la vía de la emergencia.</p>
<p>Servicios de Laboratorios clínicos</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"> <li>• Hematología</li> <li>• Química Clínica</li> <li>• Banco de sangre</li> <li>• Serología</li> <li>• Parasitología</li> <li>• Uroanálisis</li> <li>• Bacteriología</li> </ul>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Seguro médico (si posee).</p> <p>Presentarse al área de Laboratorio clínico con indicación sin borrones, con fecha menor de 30 días, debidamente sellada y firmada por el médico donde se coleccionará la muestra (de sangre, secreciones y/o excreciones).</p>

<p>Servicios 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rayos X</li> <li>• Sonografía</li> <li>• Tomografía</li> <li>• Resonancia magnética</li> </ul>	<p>Identificación personal [cédula o pasaporte].</p> <p>Seguro médico [si posee].</p> <p>Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital solo deben presentar la tarjeta del hospital, o su cédula, o su número de récord.</p>
<p>Servicios de maxilofacial</p>	<p>Consiste en la asistencia a todas las afecciones de origen de trauma, dolor y patología en la cara y dientes para restablecer la salud del paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cirujano buco maxilofacial</li> <li>• Odontólogo</li> <li>• Ortodoncista</li> </ul>	<p>Identificación personal [cédula o pasaporte].</p> <p>Seguro médico [si posee].</p> <p>Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital solo deben presentar la tarjeta del hospital, o su cédula, o su número de récord.</p>
<p>Servicios de Medicina Física y rehabilitación</p>	<p>Consiste en la utilización de medios y procedimientos físicos por el personal de salud para restaurar la función motora y/o sensitiva y/o control de dolor de una parte o partes del cuerpo, para conducir al usuario a un óptimo restablecimiento para que pueda reintegrarse de manera adecuada a su cotidianidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia rehabilitadora</li> </ul>	<p>Identificación personal [cédula o pasaporte].</p> <p>Seguro médico [si posee].</p> <p>Para el acceso al servicio el usuario debe previamente programar su cita de manera presencial.</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacunas</li> <li>• Programa de Planificación Familiar</li> <li>• Control de Tuberculosis</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Atención a Crisis [Psicología]</li> </ul>	<p>Identificación personal [cédula 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"> <li>• Vacunas</li> <li>• Programa de Planificación Familiar</li> <li>• Control de Tuberculosis</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Atención a Crisis [Psicología]</li> </ul>	<p>Identificación personal [cédula o pasaporte].</p>
<p>Servicios 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ortopedia y Traumatología</li> <li>• Anestesiología</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Emergenciología</li> <li>• Cirugía-Buco-Maxilofacial</li> </ul>	<p>Identificación personal [cédula o pasaporte].</p> <p>Listado de la universidad de internos y residentes.</p>

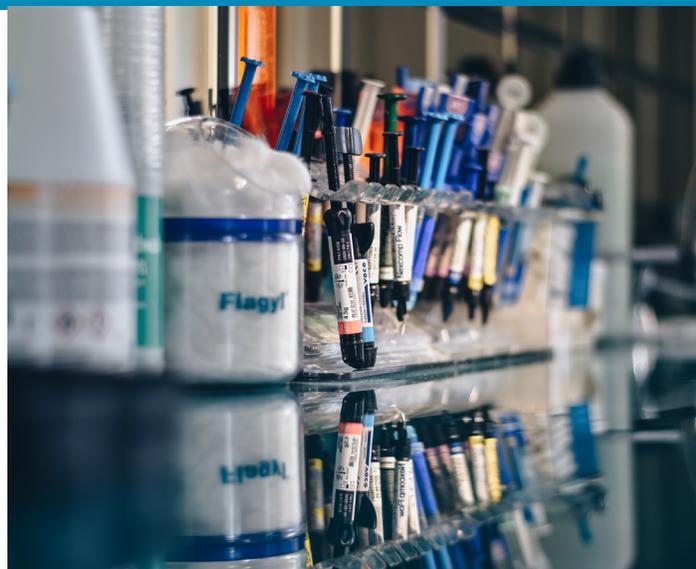


U

# 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



Oficina de Atención al Usuario  
Ubicada en el área de Consulta Externa  
**Tel: 809-596-3686. Ext: 2246**



Correo Electrónico:  
**hdcdireciongeneral01@gmail.com**  
**Info@dariocontreras.gob.do**

### Redes Sociales



Facebook :  
**Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras**



Twitter:  
**@hduddcrd**



Instagram:  
**@hduddcrd**



YouTube:  
**@hduddcrd**



Portal Web:  
**<http://www.dariocontreras.gob.do/>**





## 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.

**Fiabilidad:**

ofrecer informaciones de manera objetiva y confiable.

### 2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Imágenes	Fiabilidad	90%	
Laboratorio	Amabilidad	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,

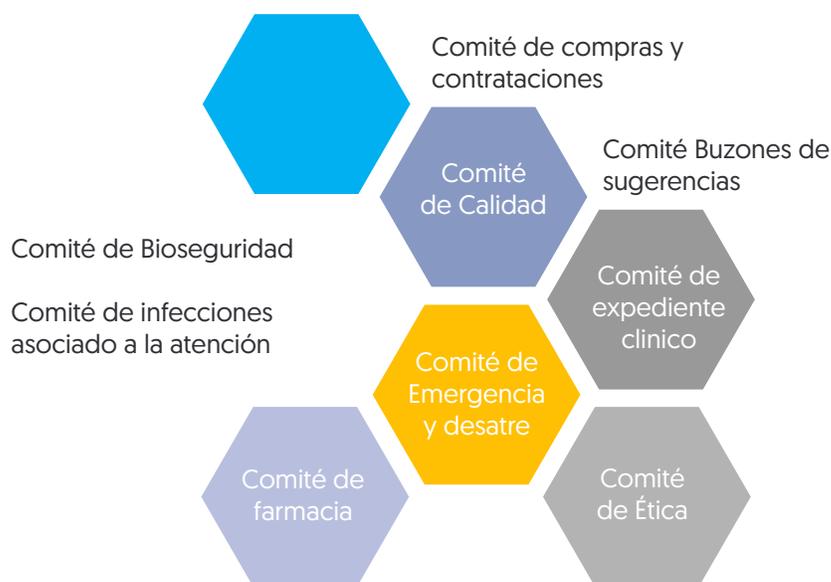
embarazadas y envejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial.

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

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



- Sistema de encuestas internas y externas para la evaluación de la percepción del usuario respecto a nuestros servicios.

Implementación del Marco Común de Evaluación [CAF].

- Club de donantes: Creado con la finalidad de suplir las necesidades de todos los municipios de la provincia y apoyar a centros de salud en Santo Domingo.
- Plan de vacunación para el personal médico y administrativo en DT, hepatitis B, Influenza.

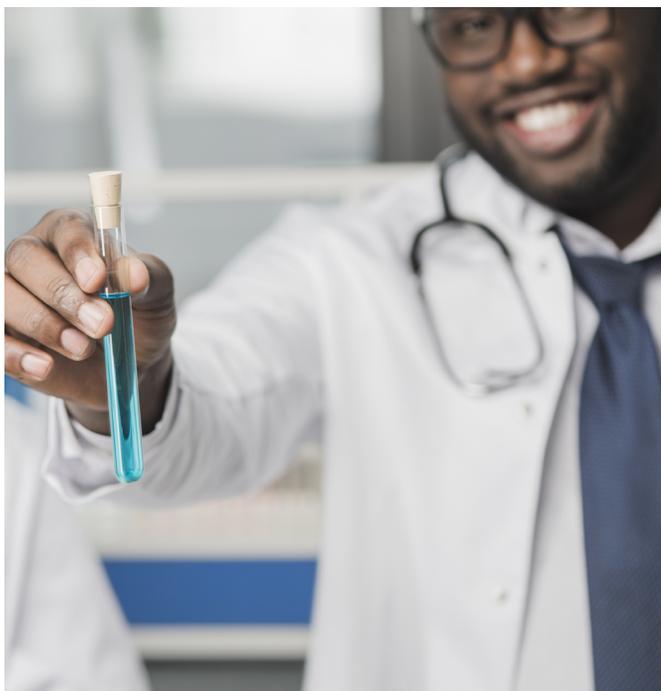
Plan de fumigación control de plagas en todas las áreas el cual se realiza cada 3 meses y es supervisado por el departamento de epidemiología.

- El centro cuenta con el sistema de gestión clínica hospitalaria [SYSMED] en todos los consultorios médicos y el departamento de atención al usuario, además con el sistema [SINERGIA] en el área de laboratorio para registro de pacientes pre-analítica, analítica y post-analítica.



## 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).

Los fluidos corporales son vertidos en recipientes plásticos con sus tapas para luego ser llevados a su disposición final (fosa de desecho en nuestro centro). Para el destino final de las amputaciones de miembros y los abortos se llena una ficha para depositar en una fosa común en el Cementerio Municipal.

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.



# 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

## 3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Docente Universitario pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

### Oficina Atención al Usuario

El usuario puede expresar su queja directamente al personal del Servicio de Atención del Usuario, donde se toma nota escrita de la situación y/o dirigiéndose directamente a cualquier autoridad del hospital. Existe un protocolo establecido para la recepción de las quejas y sugerencias.

Tiempo de Respuesta a partir del día en que se emite la queja: Diez días hábiles.

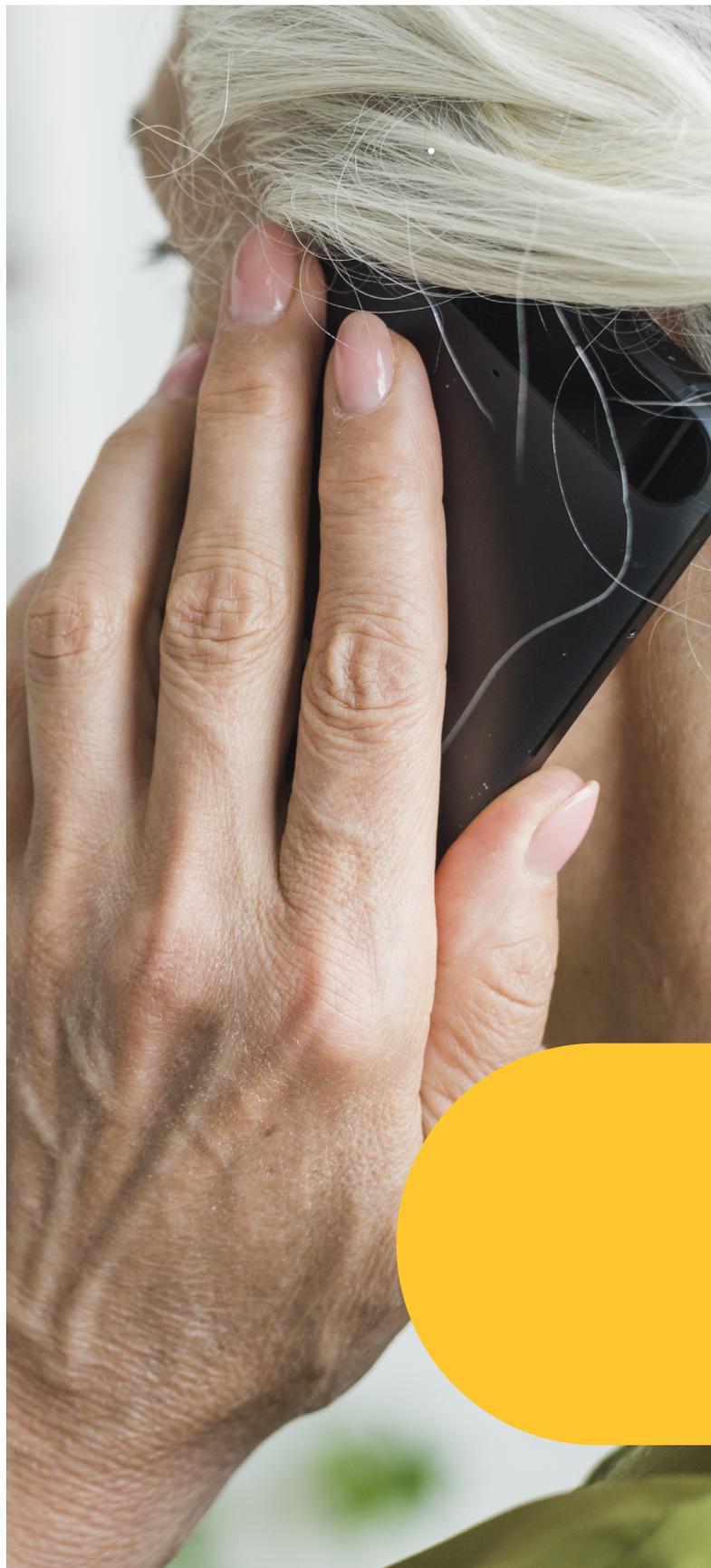
### Buzón de quejas y sugerencias

El Hospital cuenta con nueve 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 nueve buzones están localizados en:

- Primer Nivel: Consulta [1]
  - Laboratorio [1]
  - Recepción [1]
- Emergencia, lado de Facturación de Emergencia [1]
- Máxilo Facial [1]
- Hospitalización: Pasillo entrada al área en los tres niveles [3]
- Bloque de Neurocirugía [1]

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezado por el coordinador de Calidad y encargado de Atención Usuario. 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.



## Línea 311

Sistema de Atención Ciudadana a través del cual puede presentar cualquier queja o sugerencia, que luego son gestionadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.

Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo máximo de quince días laborables.

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

Al momento que el Hospital Docente Universitario Darío Contreras 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

- **Área de hospitalización:** Disponemos de 210 camas. Las salas de hospitalización están diseñadas para un máximo de dos camas por sala, las cuales permiten la individualización de las camas para garantizar la privacidad del usuario.
- **Área de Emergencia:** Es una amplia área de fácil acceso, la cual posee un área exclusiva para triaje, sala de observación, sala de reanimación equipada con la más completa y moderna tecnología.
- **Consulta Externa:** 22 amplios y cómodos consultorios, con modernos equipos. La sala de espera equipada con confortables y suficientes asientos, con una agradable temperatura y baños comunes.
- **Servicio de ambulancia:** La unidad equipada para el transporte cómodo y seguro de los usuarios, con personal entrenado en el manejo de usuarios politraumatizados.

- **Área de quirófano:** 12 amplios y modernos quirófanos, con garantía de energía eléctrica continua, sin interrupciones y sistema de telemedicina que permite garantizar consulta y asesoría en tiempo real durante los procedimientos quirúrgicos.
- **Salón multiuso:** Con capacidad para 100 personas, cómodamente sentados en sillones de piel, con aire acondicionado, fácil acceso, entrada independiente. En caso necesario, se pueden acomodar hasta 120 personas.

### Algunos de los servicios brindados:



Consulta: **71,211**



Emergencia: **62,068**



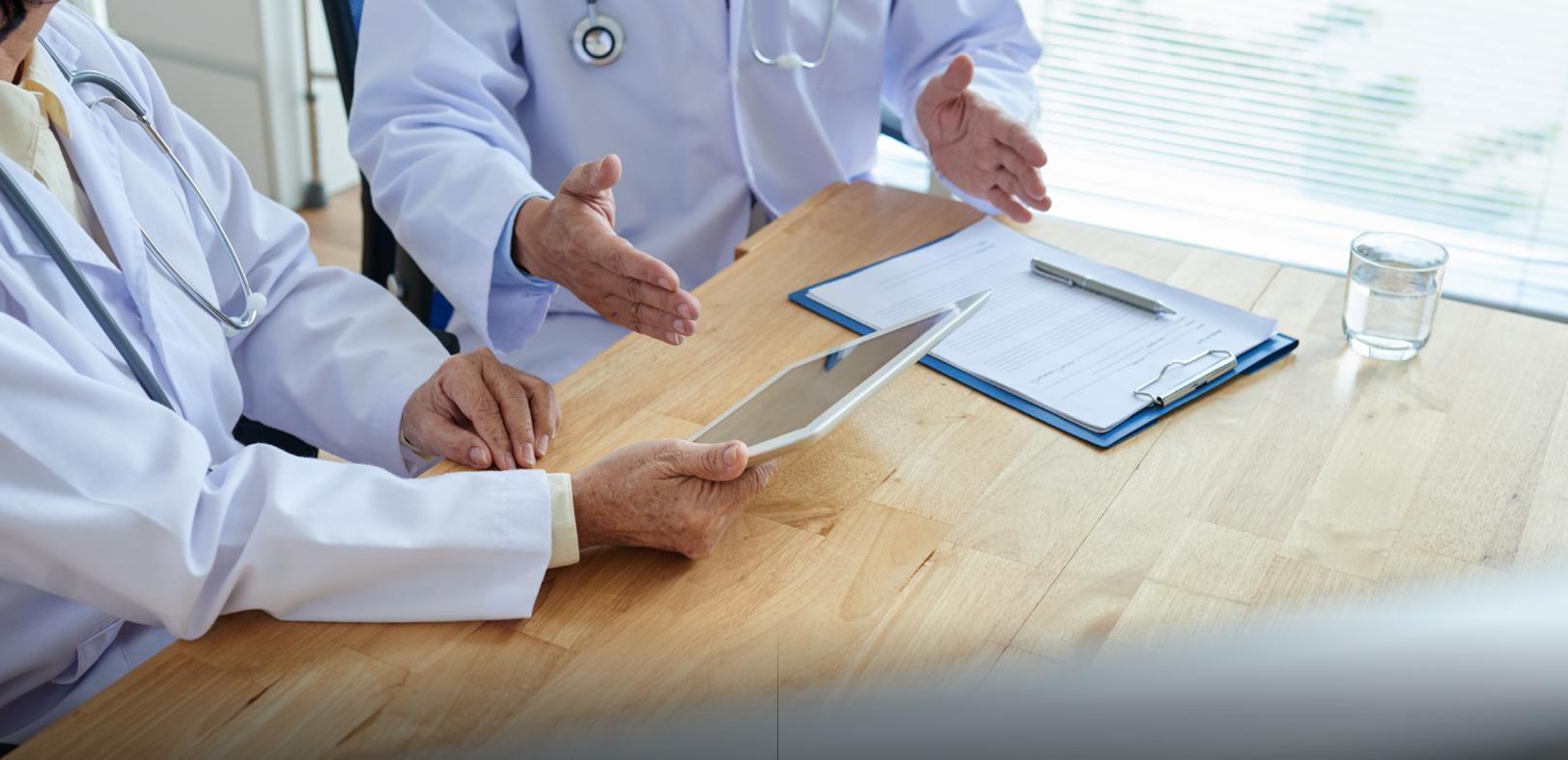
Hospitalización: **8,175**

\*Enero a Septiembre 2019



## Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	25,631 m <sup>2</sup>
Área de construcción	10,900 m <sup>2</sup> (distribuidos en 3 edificaciones)
Nivel de Atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	1,303
Camas instaladas	210 adultos y 30 Pediatría
Camas en uso	240
Quirófanos	12 salas de cirugía
Farmacias	1 central y dos satelital
Ambulancias	1 unidad
Consultorios	22 consultorios
Camas UCI	17 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (Triage 6 camillas; Shockroom 5 camillas, área de atención Urgencia 8 camillas)
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 área
Unidad de Hemodiálisis	1 máquina
Laparoscopia	1 unidad
Área Terapia Física y Rehabilitación	1 área (2 consultorios, 4 ultrasonido, 1 barra paralelas ,un gimnasio general)
Microscopio quirúrgico	1 unidad
Rayos X	16 equipos (4 fijos, 1 panorámico, 7 dentales, 1 portátil, 3 arcos en C)
Resonador magnético	1 equipo
Tomógrafo	1 equipo
Unidad Sonografía	2 equipos
C-R (equipos digitales)	1 equipo
Área maxilofacial	7 unidades
Sistema de video conferencia	1 área
Salón multiuso	1 área, [capacidad para 84 personas, puede ser aumentado a 100 personas]
Cafetería	1 área, [capacidad 20 personas]
Comedor	3 áreas, [capacidad para 110 personas]
Cocina	1 área
Lavandería	1 área (2 lavadoras, 2 secadoras, 2 planchados, 1 calandra)
Morgue	1 área (nevera para 9 compartimientos)
Parqueos	208
Sistema de tratamiento de agua	3 sistemas de Ósmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	3 unidades ( 1 de 1000 kilovatios, 500 kilovatios y 300 kilovatios)
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 máquina trituradora
Sistema de gases	1 unidad de central aire médico
Autoclave	6 equipos
Microscopio oftalmológico	1 equipo

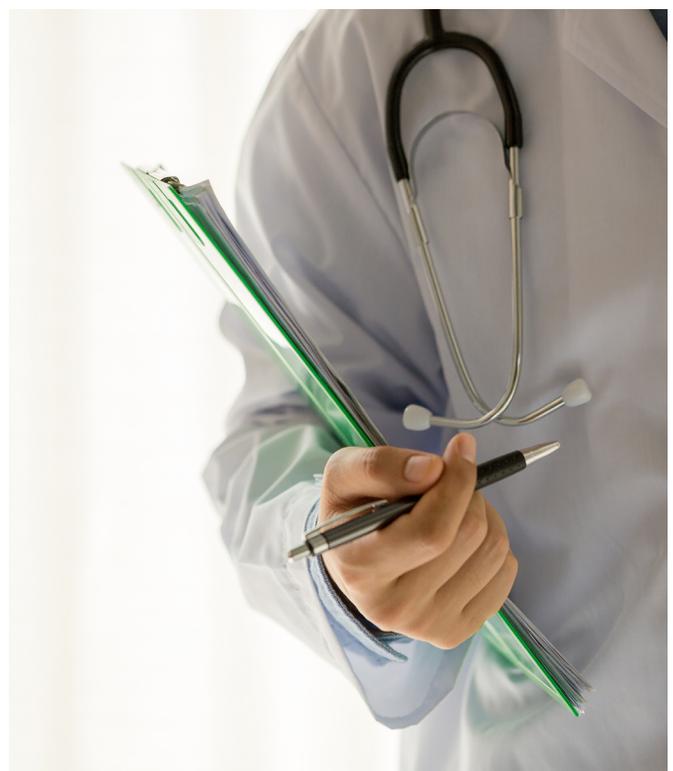


## ACUERDOS Y CONVENIOS

Desde el año 2015, nuestro centro está habilitado por el Ministerio de Salud Pública, ya que cumple un conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales establece, registra, verifica y

controla el cumplimiento de las condiciones básicas requerida, lo que nos ha permitido afiliarnos a diferentes Administradoras de Riesgos de Salud, dentro de las que podemos mencionar a:

- **ARS PALIC**
- **SENASA**
- **METASALUD**
- **ARS RESERVAS**
- **ARS HUMANO**
- **ARS MONUMENTAL**
- **ARS SIGMA**
- **ARS FUTURO**
- **APS ARS**
- **ARS CMD**



### **Universidad Autónoma de Santo domingo UASD**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la licenciatura de enfermería en su ciclo de internado, Licenciatura de Bioanálisis, Internado de Escuela de Medicina, Residencias Médicas.

### **Universidad Central del Este**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la licenciatura Bioanálisis en su ciclo de internado.

### **Liceo Técnico Dr. Fabio Mota, Politécnico María del Altagracia, Colegio Divina Providencia, Colegio San Francisco de Asís**

El hospital tiene acuerdos con estos 4 centros educativos para brindar a la comunidad y a los estudiantes de término la facilidad de poder ejercer sus 60 horas laborables en distintas áreas administrativas del centro.

### **Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)**

El laboratorio posee un Programa de Evaluación Interna de la Calidad, y está diseñado para evaluar sistemáticamente la calidad de las pruebas y los resultados proporcionados a los usuarios. Este programa de evaluación externa de la calidad con la Universidad Autónoma de Santo Domingo asegura la calidad de los resultados que se suministran por medio de verificaciones de sus procedimientos.

### **Universidad Eugenio María de Hostos**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la licenciatura de enfermería en su ciclo de internado. Se recibe un grupo cada 6 meses y con una duración de 3 meses cada grupo.

### **Universidad Adventista**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la licenciatura de enfermería en su ciclo de internado. Se recibe un grupo cada 6 meses y con una duración de 3 meses cada grupo

### **Universidad Odontológica**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la Carrera de Odontología.

### **Universidad Pedro Henríquez Ureña**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la licenciatura de enfermería en su ciclo de internado. Se recibe un grupo cada 6 meses y con una duración de 3 meses cada grupo, Rotación de Urgencias Médicas, Pre internado de Medicina y Odontología.

### **Universidad Pontificia Católica Madre y Maestra**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la Carrera de Odontología y Estomatología

### **Universidad Iberoamericana**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la Carrera de Odontología.

### **Universidad De Alvernia, Pensilvania**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la Carrera de fisioterapia.

### **Universidad Sao Pablo Brasil**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la Carrera de Odontología y realizar trabajos de investigación Científica.

### **Universidad de Monterey, Hospital Juárez**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la la residencia de Maxilo bucofacial.

### **Centro Médico Puerto Rico, San Juan Puerto Rico**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la la residencia de Neurocirugía.

### **Hospital Santa fe de San Pablo Barcelona**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la la residencia de Neurocirugía

### **Memorial Johnson Usa**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la la residencia de Neurocirugía

### **Universidad Católica tecnológica de Barahona**

El centro tiene un acuerdo con esta universidad para recibir estudiantes de la Carrera de Enfermería

### **Global Pre MEDIC Inglaterra**

El centro tiene un acuerdo con esta institución para recibir estudiantes de Pre-medicina.

Fundación Sol, Vicepresidencia de la Republica

El centro tiene un acuerdo con esta Fundación para realizar operativo quirúrgico de colocación de fijadores Externos 2 veces en el año.

### **Laboratorio Valdez Agua Vivas**

El centro tiene un acuerdo con este Laboratorio para llevar control de calidad en manejo de y manipulación de los alimentos y control calidad de las aguas.

El hospital tiene acuerdos con estos 16 centros con la finalidad de realizar Rotación de residentes de Ortopedia, maxilo facial, anestesia y Emergenciología

**Hospital Salvador Gautier,  
Plaza de Salud, Cedimat,  
Oncológico Heriberto Peter, Hospital  
Traumatológico Juan Bosch,  
Hospital Robert Read Cabral,  
Centro de Rehabilitación Dominicano,  
San Lorenzo de los minas ,  
Maternidad La Altagracia,  
Hospital Moscoso Puello,  
Cemadoja,  
Centro de Cardiología, Cecanot,  
Hospital Padre Billini,  
Hospital Aybar,  
Hospital Ney Arias Lora.**



## **RECONOCIMIENTO Y CERTIFICACIONES**

Hemos recibido en diferentes ocasiones reconocimientos y certificaciones por nuestros aportes a la comunidad y en sentido general, dentro de los cuales están:

- Reconocimiento en Premio Nacional de Odontología 2019
- Reconocimiento Área 11
- Reconocimiento de la Embajada China 2018, 2019
- Reconocimiento DE LA Superintendencia de Banco
- Reconocimiento de Universidad Autónoma de Santo Domingo al Departamento de Enfermería
- Certificación Evaluación externa de la Calidad 2016, 2017, 2018

## 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,



### 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 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.



## JORNADAS CIENTÍFICA

Como parte del compromiso del hospital con la formación de nuestro residentes y personal realizamos, Jornada Científica a los residentes cada año corresponde a una residencia diferente, semana científica de enfermería en marco de celebración del día enfermera, el centro posee una revista científica que sale cada 3 meses.

Dentro de nuestra política de apoyo a la comunidad realizamos Campaña de prevención de accidente de tránsito, campaña de donación de sangre

De acuerdo con el Modelo de Atención de la República Dominicana, nuestro centro pertenece al tercer nivel de atención el cual ha de concebirse como el conjunto de servicios que incluye atención especializada de mayor complejidad con internamiento, que completa las intervenciones que no corresponden al segundo nivel de atención. Permite completar la atención a los beneficiarios de esta para todos los casos en que se requiera de una intervención compleja o muy especializada.

## 4.2 DATOS DE CONTACTO



Teléfono:  
**809-596-3686**  
Ext. 2318 unidad de Calidad



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



Dirección:  
Avenida Las Américas, número 120, Santo Domingo Este, República Dominicana



Escribir a nuestro correo electrónico:  
[dariocontrerascalidad@gmail.com](mailto:dariocontrerascalidad@gmail.com)

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

Para información detallada sobre los apartados de la carta y sus resultados contactar:



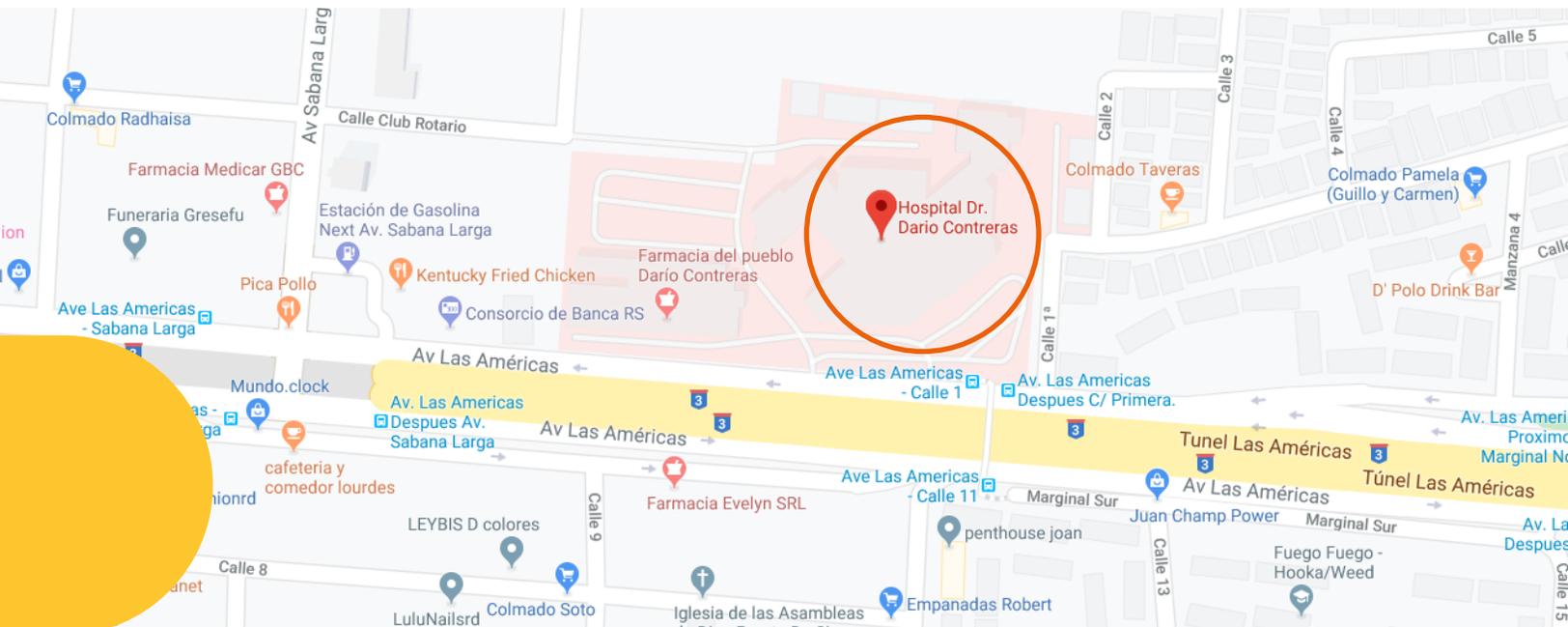
Gerencia de Calidad  
Tel.: 809-596-3686 ext. 2318



Correo Institucional:  
[calidad@dariocontreras.gob.do](mailto:calidad@dariocontreras.gob.do)

## 4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

El Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras es parte de la región Metropolitana y está ubicada en la avenida Las Américas, número 120, Santo Domingo Este, 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.