

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO
RICARDO LIMARDO

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	16
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.....	26
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	26
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	26

PRÓLOGO

El Hospital Docente Universitario Ricardo Limardo asume el reto de colocar a disposición de los usuarios la primera Carta Compromiso al Ciudadano, documento que muestra los servicios que ofrecemos y cómo acceder a ellos.

Con esta carta reafirmamos el compromiso de mejorar continuamente nuestros servicios, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los colaboradores de este centro de salud están integrados de forma decidida en lograr las metas institucionales y alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios que ofrecemos.

Los principales objetivos de esta Carta Compromiso son garantizar servicios de atención integral y promover la mejora continua, enfocada a los procesos de atención, para asegurar la más alta calidad, confiabilidad y confidencialidad de los servicios prestados.



Edwin López
Director general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Docente Universitario Ricardo Limardo, es una prestadora de atención de salud de Tercer Nivel altamente especializada, perteneciente a la Región Norcentral, dedicada a brindar servicios calidad a nivel provincial en la ciudad de Puerto Plata.

Actualmente, es un hospital de docencia universitaria de aval académico de altos estudios como las universidades Autónoma de Santo Domingo, Pedro Henríquez Ureña, Iberoamericana y Tecnológica de Santiago. Cuenta con

una residencia de Emergenciolgía y Medicina Familiar. También cuenta con plan de docencia para la formación de técnicos y auxiliares de Enfermería.

El Hospital Docente Universitario Ricardo Limardo busca ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.



MISIÓN



Brindar servicios de salud integral, donde la docencia y la investigación garanticen la más alta calidad y calidez humana en los servicios de salud a nuestros usuarios, basados en procesos de mejoramiento continuo, con principios éticos, responsabilidad social y sentido humano.

VISIÓN



Ser una organización líder, modelo en el cuidado y restablecimiento de la salud, formador del talento humano, proyectando la excelencia en la calidad de atención y respeto por la dignidad de las personas.

VALORES

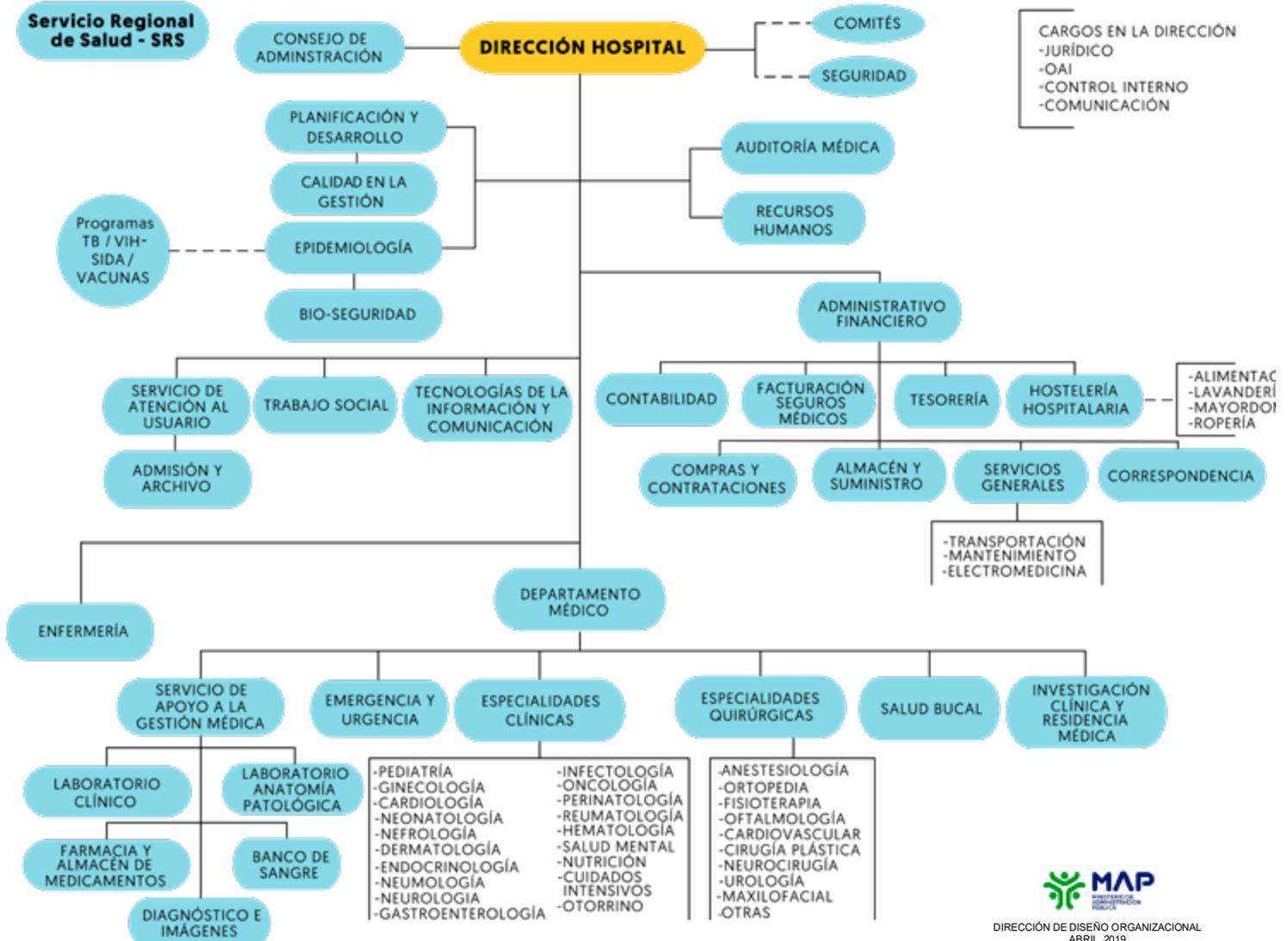


- Compromiso
- Responsabilidad
- Innovación
- Humanización
- Profesionalismo
- Equidad
- Eficacia

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Servicio Nacional de Salud - SNS

Servicio Regional de Salud - SRS



DIRECCIÓN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL
ABRIL, 2019

1.2 NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN



Constitución de la República Dominicana; Art. 61.

42 – 01 Ley General de Salud.

87 – 01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.

123 – 15 Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.

41 – 08 Ley de Función Pública.

434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.

351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN



Objetivo	Macroproceso	Proceso	Servicio	Destinatario
Ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.	Gestión de la atención médica para nuestros usuarios	Consulta Externa	Servicio de Consulta Externa	Usuarios
		Apoyo Diagnóstico	Servicio de Estudios e Imágenes Médicas	
			Servicio de Exámenes de Laboratorio	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
		Atención Emergencia	Servicio de Emergencias	
	Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos		
Gestión de la 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
Servicio de Consulta Externa	<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> <p>Las Consultas Externas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicina Interna • Cardiología • Gastroenterología • Neumología • Control Prenatal • Ginecología • Ortopedia • Pediatría • Geriatría • Maxilofacial • Psiquiatría • Psicología • Oftalmología • Cirugía general • Cirugía Vasculat • Neurocirugía • Dermatología • Oncología • Neurología • Nefrología • Hematología • Urología • Otorrinolaringología • Endocrinología • Infectología • Odontología 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte. Seguro médico (si posee).</p> <p>Referencia externa (otro centro, Centro de Primer Nivel, emergencias).</p>
Servicios de Estudios e 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> <p>Los Estudios e Imágenes Médicas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X • Sonografía • Mamografía • Electrocardiograma • Laboratorio • Citología 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Indicación médica.</p>

<p>Servicios de Exámenes de Laboratorio</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>Los Exámenes de Laboratorio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hematología • Química sanguínea • Banco de sangre • Serología • Microbiología • Parasitología • Uroanálisis • Inmunoserología • 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Indicación médica.</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>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</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>Servicios de Hospitalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ortopedia y traumatología • Cirugía General • Urología • Oftalmología • Cirugía Vasculat • Neurocirugía • Maxilofacial • Emergencia • Medicina Interna • Nefrología • Cardiología • Neurocirugía • Cuidados Intensivos • Pediatría • Neonatología • Ginecología • Obstetricia • Oncología • Hematología 	<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.</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 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> <p>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 Programa de Transmisión Materno Infantil</p>	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Seguro médico.</p> <p>Referencia externa (otro centro, Centro de Primer Nivel, Emergencias).</p>
<p>Servicios de Emergencias</p>	<p>Es el procedimiento mediante el cual un profesional médico realiza interrogatorio y examen físico, así como administración inmediata de medicamentos o medidas de soporte vital, asiste a 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>Los servicios de emergencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emergencia y desastre • Triage • Trauma Shock • Ortopedia y Traumatología • Cirugía general • Urología • Oftalmología • Cirugía vascular • Neurocirugía • Maxilofacial • Medicina Interna • Gastroenterología • Neurología • Cardiología • Nefrología • Cura y Yeso 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Seguro médico.</p> <p>Referencia externa (otro centro, Centro de Primer Nivel, Emergencias).</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>Los Procedimientos Quirúrgicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía Mayor • Cirugía Menor • Cirugía Ortopédica • Cirugía Maxilofacial • Cirugía Oftalmológica • Cirugía Urológica • Cirugía Laparotomía 	<p>El usuario debe previamente haber sido evaluado preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>Para los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su cédula de identidad y electoral, pasaporte o récord clínico.</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Seguro médico. Referencia externa (otro centro, Centro de Primer Nivel, Emergencias).</p> <p>Consentimiento informado.</p>

**Servicio de
Formación de
Profesionales de
la Salud**

Consiste en que los profesionales de la salud adquieran una serie de conocimientos, los cuales serán la herramienta para poder ayudar a desarrollar sus competencias y dar solución a los requerimientos realizados por los usuarios.

Formación de los Profesionales de la Salud:

- Residencia Emergencia y Desastre
- Residencia Medicina Familiar
- Rotación de Internados Médicos
- Rotación de Enfermería

Ser enviado desde una universidad o desde el centro de estudio donde pertenezca el estudiante con las que el hospital tiene acuerdos.

Carta que acredite que ha sido enviado a nuestro centro en calidad de estudiante interno.

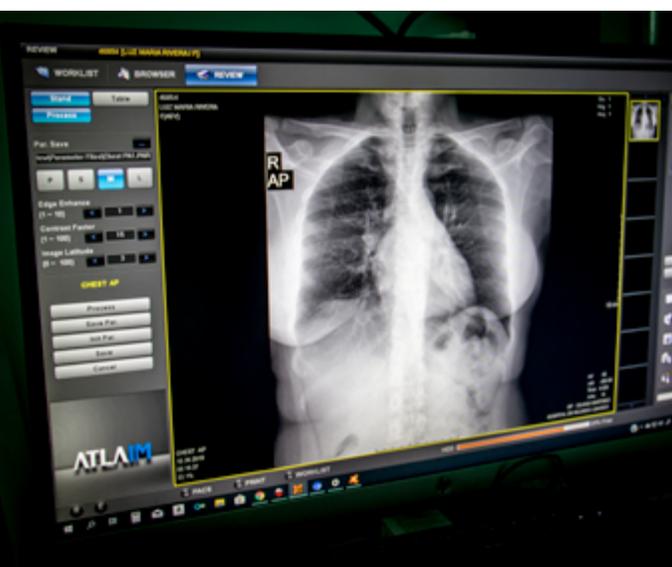
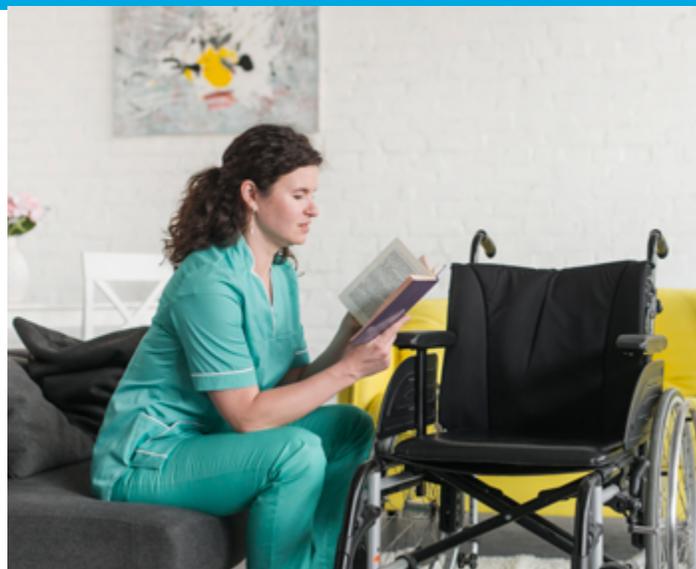
Presentar documentos personales.
Acogerse a las políticas internas del hospital.



1.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

DERECHOS DE LOS PACIENTES:

- Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.
- Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable y sin discriminación de ninguna clase, e independientemente de su capacidad adquisitiva.
- Ser atendido con respeto y esmero en función de su dignidad humana.
- Conocer los nombres de las personas que cuidan de usted y qué hacen.
- Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- Tener acceso al soporte espiritual.



- La información sobre su estado será hecha en forma profesional y reservadamente y evitando que su historia clínica sea manejada o conocida por personas ajenas a la atención del paciente.
- A que el médico asignado a su atención le informe a él y si es su deseo, a sus familiares sobre el curso de su atención y problema de salud.
- Tener a su familia presente si usted lo desea, siempre y cuando sea posible.
- A consentir o no en la realización de los procedimientos y tratamientos.
- Cuando sea factible y pertinente, participar en las decisiones y acciones de su tratamiento.

- Solicitar ser acompañado por una persona de su mismo sexo o un familiar, en donde esto sea posible o pertinente, durante un examen médico o tratamiento, cuando éste sea realizado por un profesional del sexo opuesto o cuando el paciente así lo desee.
- Consultar con otros especialistas, a petición y por su cuenta, cuando desee opiniones alternativas, sin que esto sobrevenga en acciones discriminatorias contra el paciente.
- Todo ciudadano tiene el derecho de solicitar su salida voluntaria, de alta a petición, para lo cual él o sus familiares deberán solicitarla formalmente a través del formulario.
- Elevar al Servicio de Atención al Paciente, cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta.



DEBERES DE LOS PACIENTES:

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, familiares y posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.

1.6 FORMA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Via Correo Electrónico:

hrlptopta@hotmail.com



Vía telefónica

809-586-2210 / 809-586-3535



Vía FAX:

809-970-0136

Redes sociales



Facebook Hospital Ricardo Limardo



Instagram@hospitalricardolimardo



Twitter@hrlimardo

Oficina de Atención Usuario



Vía correo electrónico:

atencionusuario@hrlimardo.com



Vía telefónica:

809-543-4809





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
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Emergencia	Amabilidad	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

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.

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.

Además, el hospital cuenta con los siguientes comités:

Comité de mejora continua de la calidad en la atención y seguridad del paciente.

Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres.

Comité de Expedientes Clínicos.

Comité de Compras y Contrataciones.

Comité de Farmacia y Terapéuticas.

Comité de Morbimortalidad Materna Neonatal.

Comité de Ética y Disciplina.

Sistema de encuestas internas y externas. Contamos con un sistema de encuesta externa, que mide la percepción de los ciudadanos / clientes y encuestas internas mediante Sistema de Encuesta de clima laboral del Ministerio de Administración Pública SECAP.

• Sistema de medio ambiente y ruta sanitaria

Conforme al reglamento 126-09 de Manejo de los Desechos en Centro de Salud y Afines ha considerado las siguientes acciones para clasificación, separación, transporte, almacenamiento, disposición final y control de los residuos hospitalarios:

- Elaboración de registro de los lugares que generan desechos infecciosos
- Identificación de zafacones con logo de manejo de desechos biológicos.
- Diferenciación de los desechos: en fundas negras desechos comunes y fundas rojas desechos infecciosos.
- Colocación de envases rígidos para recolección de elementos cortopunzantes de riesgo biológico.

- Cuenta con un horario de recogida de los desechos de infecciosos.
- Posee una ruta sanitaria para el transporte de los desechos infecciosos.
- Existe dos puntos de almacenamiento temporal de los desechos comunes y infecciosos. Debidamente señalizado.





3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Buzones de quejas y sugerencias:

El hospital cuenta con diez 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 diez buzones están localizados en:

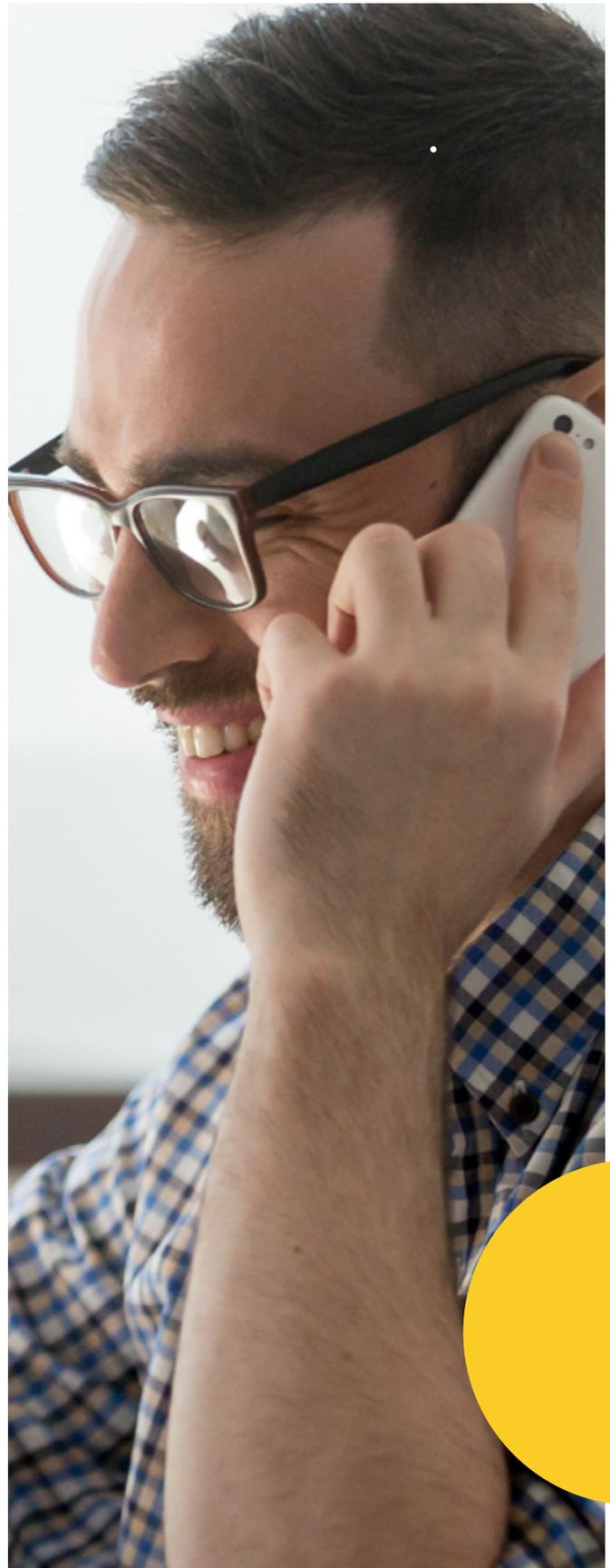
- Emergencia: [1] Sala espera Emergencia adulta [1] Sala espera Emergencia pediátrica
- Consulta: Sala de espera consulta
- Quirófano y Maternidad: Sala de espera
- Hospitalización: pasillo entrada al área
- Hemodiálisis: estación de Enfermería
- Apoyo Diagnóstico de Imágenes: Sala de espera
- Apoyo Diagnóstico de Laboratorio: Sala de espera
- Banco de sangre: Sala de espera
- Buzón para Empleados: pasillo comedor

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por el encargado de Planificación y Desarrollo. Esta actividad se realiza cada dos semanas (quince días), y con la recolección de los formularios se reúnen para dar lectura, analizar y dar respuesta a cada usuario, en un tiempo no mayor a quince días laborables luego de ser depositadas.

• Línea 311

Sistema de Atención Ciudadana a través del cual puede presentar cualquier queja o sugerencia, las cuales son luego gestionadas a través de la Oficina de Atención al Usuario.

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



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

Al momento que el Hospital Docente Universitario Ricardo Limardo 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 la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión, en un plazo de diez días laborables luego de la queja.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

ACUERDOS Y CONVENIOS

Docencia

- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
Residencia acreditada de Emergencias y Desastres avalada por la Universidad Autónoma de Santo Domingo
- Universidad de Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)
Residencia acreditada de Medicina Familiar y Comunitaria
- Universidad Tecnológica de Santiago UTESA
Rotación de médicos internos
- Ministerio de Educación
Plan de formación de técnicos y auxiliares de enfermería en politécnicos de la ciudad de Puerto Plata.

Prestación de servicios a afiliados de ARS

- ARS SeNaSa Régimen Contributivo
- ARS SeNaSa Régimen Subsidiado
- ARS SeNaSa Régimen Pensionado
- ARS Asistanet
- ARS Renacer
- ARS Yunen
- ARS SEMMA
- ARS GMA
- APS ARS
- ARS Futuro
- ARL
- ARS Monumental
- ARS CMD
- ARS Reservas



PROGRAMAS

Con el objetivo prevenir, controlar enfermedades y disminuir la transmisión y discriminación de personas en situación de vulnerabilidad, regulando, apoyando, monitoreando y evaluando la implementación de servicios y prestaciones de calidad, con un trabajo participativo, intersectorial y descentralizado, posee varios programas:



Programa de Tuberculosis TB (Asintomático Respiratorio)

Pleno acceso a la detección, diagnóstico, tratamiento de calidad y control de pacientes con tuberculosis.



Programa de Planificación Familiar

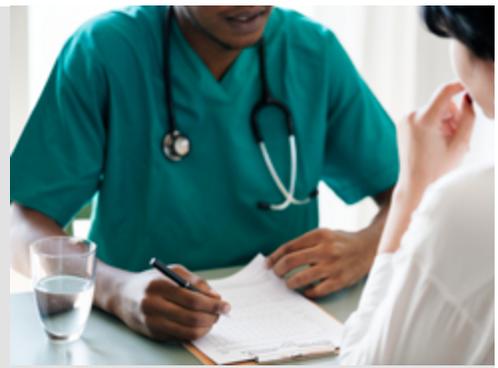
Con el objetivo de garantizar el bienestar y la autonomía de los ciudadanos / clientes en edad fértil el hospital tiene incorporado el programa de planificación familiar en su cartera de servicio para:

- Prevención de embarazos no deseados
- Prevención de enfermedades por transmisión sexual ITS
- Disminución en embarazos en adolescentes



Programa del Servicio de Atención Integral (SAI)

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



• BENCHLEARNING

Hospital Presbiteriano de Nueva York

El hospital ha participado de intercambio de buenas prácticas con el Hospital Presbiteriano en la ciudad Nueva York

• SISTEMA DE TRANSPORTE

El hospital cuenta con dos ambulancias equipadas debidamente para un traslado cómodo y seguro los ciudadanos/ clientes que requieran del servicio.

• SALON DE CONFERENCIAS

Contamos con dos salones de conferencias debidamente equipados destinada a la docencia e investigación y reuniones. Salón de conferencias, tercer nivel: Capacidad 30 personas
Salón de conferencias, Residencias médicas: Capacidad 40 personas.

• UNIDAD DE HEMODIALISIS

Contamos con una unidad de hemodiálisis habilitada con 18 máquinas. Actualmente, prestamos servicios a 126 ciudadanos / clientes.

• UNIDAD DE ATENCION INTEGRAL A ADOLESCENTES

Cotamos con una unidad de atención integral a adolescentes destinada a:

- Asistencias médicas en marco de salud integral
- Apoyo psicológico: consejería
- Atención a embarazos adolescentes
- Planificación familiar: prevención embarazos a adolescentes
- Manejo de casos de violencia
- Actividades de promoción:
 1. Formación de grupos
 2. Jornadas de capacitación
 3. Presentación video fórum
 4. Reuniones coordinación interinstitucional
 5. Caminatas
 6. Intercambios
 7. Charla y conferencia

Temas de promoción:

- Prevención embarazo en adolescentes
- Lactancia materna
- Prevención enfermedades de transmisión sexual ITS
- Prevención enfermedades transmitidas por picadura de mosquito
- Sexualidad responsable
- Labor de parto.
- Alimentación saludable.
- Higiene personal.
- Cuidado del bebé

Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	13,246.60 m2
Área de construcción	7,132.04 m2(distribuidos en 3 edificaciones)
Nivel de atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	563
Camas instaladas	78 adultos y 27 Pediatría
Camas en uso	113
Quirófanos	7 quirófanos
Farmacias	1 almacén central y 4 satélites
Ambulancias	2 unidades
Consultorios	15 consultorios
Camas UCI	8 camas
Área de urgencias / emergencia	2 áreas Triage 3 camillas; Trauma Shock 2 camillas, Cura y Yeso 3 camillas, área de atención Urgencia 6 camillas
Unidad de Hemodiálisis	Triage 3 camillas; Trauma Shock 2 camillas, Cura y Yeso 3 camillas, área de atención Urgencia 6 camillas
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 área
Unidad de Hemodiálisis	1 área (18 máquinas)
Laparoscopia	1 unidad
Microscopio quirúrgico	1 unidad
Rayos X	3 equipos (1 fijo, 1 dental portátil, 1 arco en C)
Tomógrafo	1 equipo
Unidad Sonografía	2 equipos
C-R (equipos digitales)	1 equipo
Área maxilofacial	1 unidad
Sistema de video conferencia	1 área
Salón multiuso	2 áreas, [capacidad para 40 personas y el otro para 30 personas]
Cafetería	2 áreas, [capacidad 20 personas cada una]
Comedor	1 área, [capacidad para 50 personas]
Cocina	1 área
Lavandería	1 área (3 lavadoras, 3 secadoras)
Morgue	1 área (6 compartimientos sin nevera)
Parqueos	75
Sistema UPS	4 unidades de 80 kilovatios
Sistema de tratamiento de agua	1 sistema de Ósmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	1 unidad (500 kilovatios)
Sistema de gases	1 unidad
Autoclave	4 equipos
Microscopio oftalmológico	1 equipo

4.2 DATOS DE CONTACTO



Horarios de atención telefónica:
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



Servicio de Atención al Usuario
Ubicada área de archivo.



Dirección General:



Tel.: 809-586-2210



direccion@hrlimardo.com



Dirección:

Avenida Manolo Tavares Justo #1



Escribir a nuestro correo electrónico:

direccion@hrlimardo.com

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

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso del Hospital Docente Universitario Ricardo Limardo es el departamento de Planificación y Desarrollo, contactando al

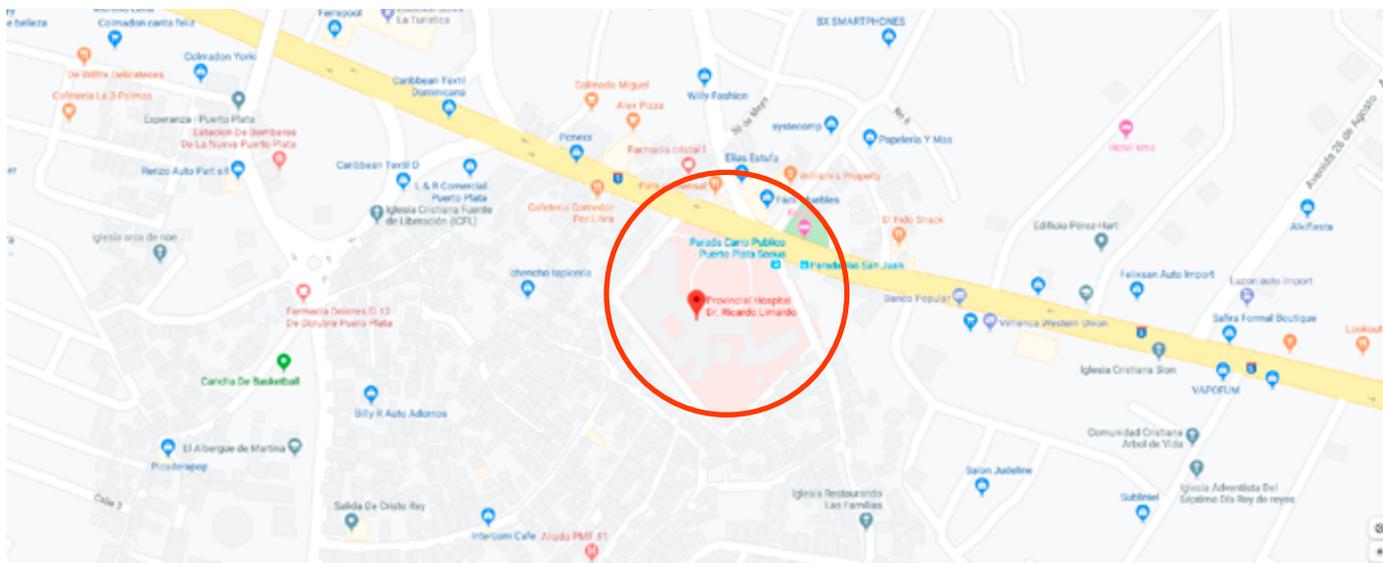


Tel.: 809-586-3535

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Al hospital se puede acceder por diferentes vías y el medio principal de transporte es terrestre y en su defecto a pie, a los lugareños del radio del hospital. Al lado del hospital se encuentra la parada de autobuses de Puerto Plata a Sosúa y una parada de Javilla Tours.

Dirección: Avenida Manolo Tavares Justo #1, Puerto Plata, República Dominicana





PH



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.