

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

17 de abril de 2023
Santo Domingo, R. D.

005790

Señor
Luis E. Pérez
Director
Hospital Regional Taiwán 19 de marzo, Azua.
Su despacho. -

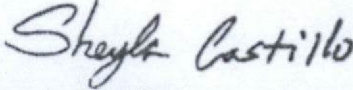
Distinguido Sr. Pérez:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 087-2023**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP
DDMSP-23-0183

RNC-401-03674-6
“Avanzamos para ti”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 087-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

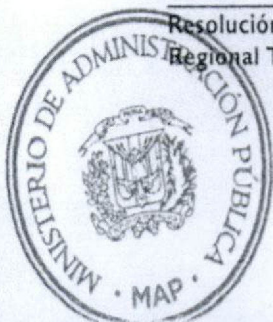
CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.



Resolución núm. 087-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de marzo.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 11 de abril de 2023, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo.

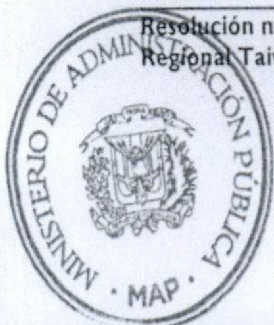
Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.


Resolución núm. 087-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de marzo.

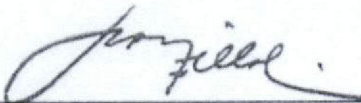


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
—
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los trece (13) días del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023).


Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 087-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Taiwán 19 de marzo.



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- Tel: (809) 521-1552
- Correo electrónico: hospitaltaiwan@gmail.com
- Facebook: Hospital Regional Taiwan
- Instagram: [hospitaltaiwanazua](https://www.instagram.com/hospitaltaiwanazua)
- WhatsApp: @taiwanazua
- Portal de Institucional: <https://hospitaltaiwan.gob.do/>



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzones: 10 días laborables

Correo: hospitaltaiwan@gmail.com 10 días laborables

Línea 311: 15 días laborables

Telefónica: (809) 521-1552 10 días laborables



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Aplican en caso de que la institución presente incumplimiento con los estándares de calidad, servicios y plazos declarados en esta carta.

A los fines de subsanar la reclamación presentada, el ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor a 10 días laborables, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas a tomar para su subsanación y evitar la recurrencia.

DATOS DE CONTACTO

- 📍 Avenida Independencia esquina 27 de febrero 101, Azua 71000.
- 🕒 Horario de Atención: 24 horas
- ☎️ (809) 521-1552
- ✉️ infosns@sns.gob.do / www.sns.gob.do



HOSPITAL
REGIONAL
TAIWÁN 19 DE MARZO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ABRIL 2023 - ABRIL 2025

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Comité de Calidad Institucional

- ☎️ 809-521-1552 ext.120 y Ext 122
- 🕒 8:00 am a 4:00 pm
- ✉️ analistadecalidadhrt19@gmail.com



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Regional Taiwán 19 de marzo es una institución prestadora de salud de la red pública, que pertenece a la regional del valle VI de salud y que se encuentra ubicada en la provincia Azua de Compostela, en la República Dominicana.

Fue fundada en el año 2005, es de carácter pública y ofrece servicios de tercer (3er) nivel de atención de salud apegada a las leyes dominicanas y a los reglamentos y normas que se emanan de ellas.

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de la población, ofreciendo servicios de salud especializados de alta complejidad, humanizados y efectivos.

NORMATIVAS

- 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.
- 23 – 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.

INCLUSIÓN

El Hospital Regional Taiwán 19 de marzo mantiene la firme convicción de respetar la dignidad humana e intimidad de nuestros usuarios, sin discriminar por razones de etnia, edad, religión, filiación política, género, nivel socio económico, limitaciones físicas, intelectuales, etcétera. Contamos con estacionamientos, espacios exclusivos para usuarios con discapacidad, embalses para ancianos y envejecientes. También tenemos rampas para usuarios con dificultades motoras y ascensores para el traslado a los distintos niveles.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

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.

Accesibilidad: posibilidad de acceder al servicio o facilidad para hacerlo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Consulta externa	Amabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Amabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 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.