

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL REGIONAL
TAIWÁN 19 DE MARZO

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	13
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.....	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

Para el Hospital Regional Taiwán es de enorme agrado presentar la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual pone a disposición de todos nuestros usuarios los servicios que ofrecemos como institución de salud comprometida con la calidad, profesionalidad y humanización en las prestaciones ofertadas.

La Carta Compromiso al Ciudadano es un documento que sirve de herramienta para informar al ciudadano los servicios que se ofrecen, vías de cómo acceder a ellos y tiempos de respuestas.

La puesta en circulación de la Carta Compromiso al Ciudadano nos motiva a esforzarnos cada día en lograr el nivel de satisfacción que los usuarios demandan y merecen, mediante la evaluación de los estándares de calidad de los servicios. Esperamos cumplir con sus requerimientos, valoramos sus quejas y sugerencias, siempre prestos a servirles.



Dra. Mercedes Doritza Rosó
Directora general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

El Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo, es una institución de salud inaugurado el día 19 de marzo del año 2005, de carácter público, que ofrece servicios de Tercer Nivel de Atención, que pertenece a la Regional VI, El Valle y se encuentra ubicado en la Ciudad de Azua de Compostela, República Dominicana, calle Independencia, esquina 27 de Febrero, número 10.

Estamos llamados a brindar servicios de salud especializados en atención ambulatoria, emergencia y hospitalización, apegados a los más altos estándares de humanización, calidad, seguridad y respeto, sin discriminaciones, logrando satisfacer las demandas de nuestros usuarios.



MISIÓN



Somos un Hospital Regional que garantiza servicios de salud especializados aplicando estándares de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

VISIÓN



Ser reconocido como un Hospital Regional comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos para garantizar la calidad de los servicios de salud.

VALORES

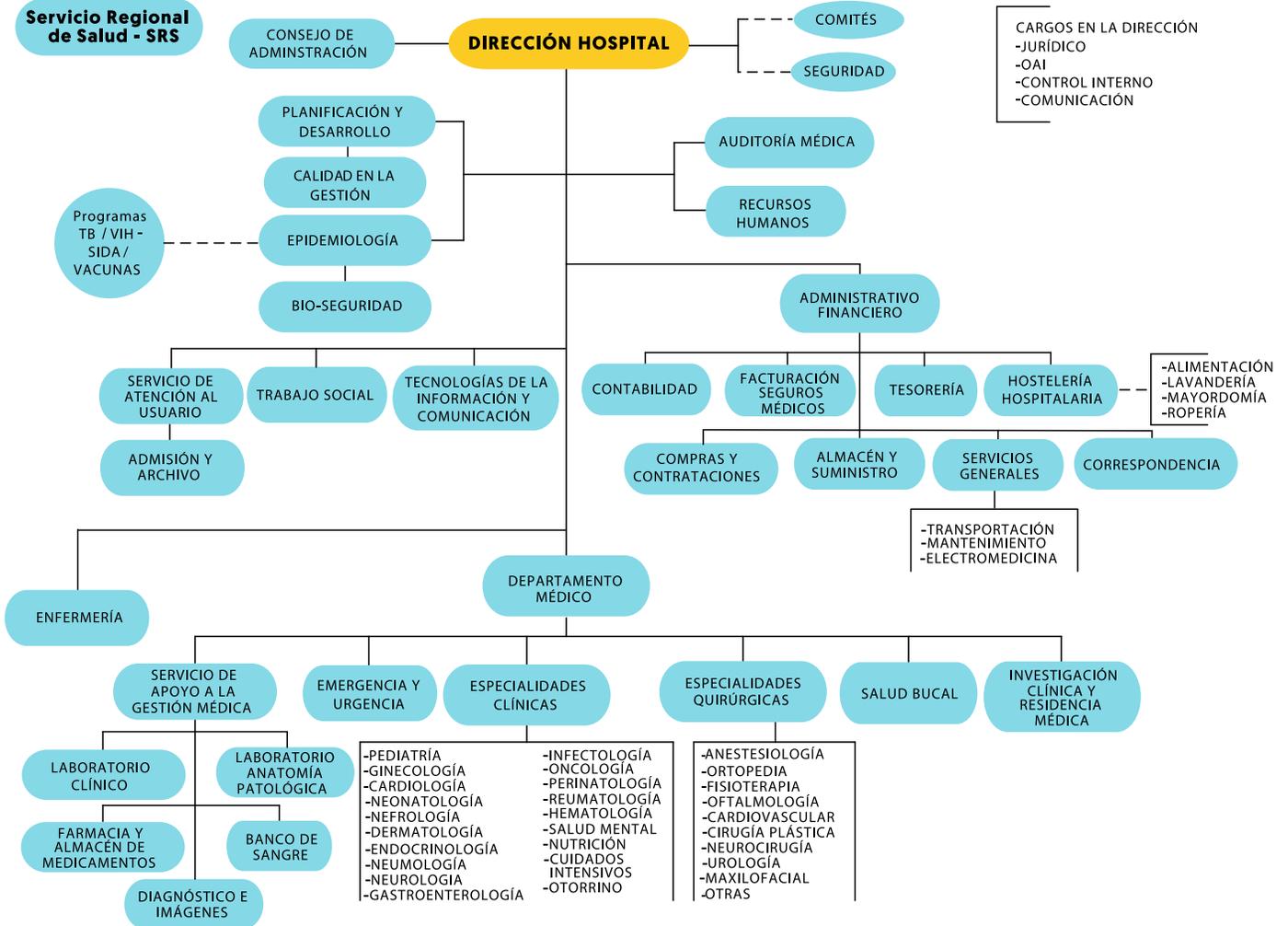


- Humanismo
- Equidad
- Compromiso
- Seguridad
- Respeto

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 servicios de salud especializados en atención ambulatoria, emergencia y hospitalización apegados a los más altos estándares de humanización, calidad, seguridad y respeto, sin discriminaciones, logrando satisfacer las demandas de nuestros usuarios.	Gestión de la atención médica para nuestros usuarios.	Consultas Externas	Servicios de Consultas Externas	Usuarios
		Apoyo Diagnóstico	Servicios de Estudios e Imágenes Médicas	
			Servicios de Exámenes de Laboratorio clínico	
		Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
		Hospitalización	Servicios de Hospitalización	
		Atención Emergencia	Servicios de Emergencias	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
	Hemodiálisis			
Servicios Sociales	Servicios Sociales			
Gestión de Formación	Docencia e Investigación	Servicio de Formación de Profesionales de la Salud	Residentes/ Estudiantes universitarios/ Técnicos.	

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN



Consulta externa

Consulta 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.

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.

Consultas de Seguimiento: 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.

Las Consultas Externas son:

- Cirugía General
- Obstetricia Primera vez
- Obstetricia Sub-secuente
- Obstetricia de Alto Riego (A.R.O.)
- Ortopedia y Traumatología
- Oftalmología
- Maxilofacial
- Psiquiatría
- Medicina General
- Obstetricia Adolescente
- Ginecología
- Odontología
- Pediatría
- Oncología
- Gastroenterología
- Psicología
- Cardiología
- Endocrinología
- Medicina Familiar
- Medicina Interna
- Urología
- Puerperal
- Niño Sano
- Nefrología

Requisitos:

Cédula de identidad y electoral o pasaporte y carnet de Seguro médico (si posee).
Referimiento de Unidad de Atención Primaria (UNAP)



Servicios de Estudios e Imágenes Médicas

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.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Carnet de seguro médico (si posee)
- Indicación médica.



Servicios de Exámenes de Laboratorio clínico

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.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Carnet de seguro médico (si posee).
- Indicación médica.





Procedimientos Quirúrgicos

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).

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.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral pasaporte.
- Expediente clínico.
- Orden de internamiento.



Servicios de Hospitalización

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:

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

Referimientos desde Emergencia: usuarios que son atendidos en la Emergencia y que, de acuerdo con la valoración del médico de turno, ameritan ser hospitalizados

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.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Carnet de seguro médico (si posee).
- Expediente clínico.



Servicios de Emergencia

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.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Carnet de seguro médico (si posee).



Hemodiálisis

Procedimientos mediante el cual los usuarios son sometidos a un proceso de eliminación de sustancias tóxicas de su sangre de manera artificial, producto de una insuficiencia renal. Se ofertan servicios de diálisis peritoneal y hemodiálisis.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral pasaporte.
- Historia clínica.
- Referimiento médico.



Servicios de Atención y Prevención

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. Vacunas.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Carnet de seguro médico (si posee).
- Tarjeta de vacunación.
- Indicación médica.

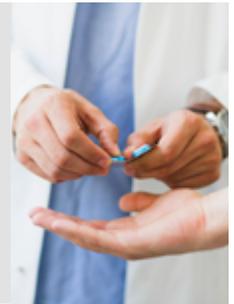


Servicios Sociales

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.

Requisitos:

- Cédula de identidad y electoral o pasaporte.
- Carnet de seguro médico (si posee).

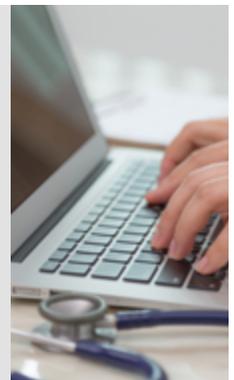


Servicio de Formación de Profesionales de la Salud

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.

Requisitos:

- 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.





4

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:



Presencial: Calle Independencia, esquina 27 de febrero, número 101 sector Simón Striders, Azua, República Dominicana.
Código Postal: 71000



Línea Central:
(809) 521-1552
Fax:
(809) 521-1552



Correo Electrónico:
hospitaltaiwan@gmail.com



Página web:
www.hospitaltaiwan.gob.do



Facebook :
Hospital Regional Taiwán 19 de marzo



Instagram:
Taiwanazua



Twitter
@taiwanazua





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.

Accesibilidad: Posibilidad de acceder al servicio o facilidad para hacerlo

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Hospitalización	Profesionalidad	90%	
Hospitalización	Accesibilidad	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 prever posibles riesgos medioambientales o situaciones de riesgos laborales.

• Sistema de medio ambiente y ruta sanitaria

Como medida de protección del medio ambiente la disposición final de los residuos se realiza acorde al decreto 126-09 el cual establece el reglamento sobre los desechos y residuos generados por los centros de salud y afines, en su 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 empacados en fundas plásticas de la siguiente manera:

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.

Fundas color negro para depositar desechos comunes, tales como: papeles, cartones, botellas plásticas, entre otros.

Fundas color rojo para depositar materiales de origen infecto contagioso: gasas, bisturís, papel de camilla, guantes, jeringas y sus agujas.

Disponemos de incineradoras de agujas en el laboratorio, además se utilizan guardianes con soluciones cloradas.

Finalmente, los desechos sólidos se clasifican en nuestro depósito de basura el cual se encuentra recubierto por paredes de cemento y completamos este proceso cuando diariamente el personal del Ayuntamiento Municipal pasa a retirarla para ser llevada al vertedero.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Taiwán 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

- Facturación
- Emergencia (al lado de Facturación de Emergencia).
- Hospitalización (4): pasillo entrada a cada área de Internamiento.
- Oficina de Atención al Usuario.
- Sala de espera de Consulta Externa.
- Emergencia pediátrica (al lado de Facturación).
- Sala de espera Servicios de Imágenes.

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por la coordinadora del Comité de Calidad. Esta actividad se realiza cada 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 el usuario puede presentar cualquier queja o sugerencia, las cuales son luego gestionadas a través de la Oficina de Acceso a la Información y Atención al Usuario. Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo máximo de 15 días laborables.



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

Al momento que el hospital 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 la directora general del hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de quince días laborables luego de la queja. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS



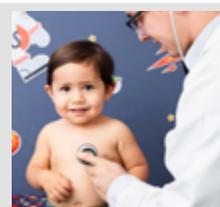
Hospital en la comunidad radio y tv:

Este programa consiste en el involucramiento del hospital en la comunidad a través de charlas en los centros comunales y la coordinación causas como las caminatas para prevención de cáncer de mama y apoyo a otras. Además, el hospital difunde sus servicios mediante programas radiales y de TV permitiendo a la comunidad expresarse y dando a conocer informaciones sobre temas de salud de interés general.



+ Estimulación temprana:

Este programa consiste en brindar servicios a los niños provenientes de madres afectadas con zika virus. Disponemos de una sala de estimulación temprana con la asistencia de una psicóloga quien ofrece información necesaria para dicha población.



+ Unidades de Diálisis:

En nuestro centro ofrecemos servicio de diálisis peritoneal y hemodiálisis extendido a pacientes de toda la región sur. Disponemos de un personal capacitado para brindar los servicios que ameritan los pacientes que lo solicitan.



+ Hospital amigo del bebe:

Esta iniciativa es llevada a cabo juntamente con UNICEF, implementando estrategias que favorezcan a la madre y el bebe.



+ Apoyo a la investigación:

Se dispone de programas conjunto con universidades para el acompañamiento en las prácticas profesionales supervisadas de pasantes de las áreas médicas, enfermería y bioanálisis.



+ Programa de lactancia materna:

este programa consiste en la promoción de la lactancia materna, solo seno, implementado desde el área de consulta.



DATOS	DETALLE
Nivel de atención	3er. Nivel de atención especializado
Cantidad de empleados	895
Camas instaladas	176 adultos y 16 cuneros
Camas en uso	192
Quirófanos	5 salas de cirugía
Farmacias	1 central
Consultorios	20 consultorios
Camas UCI	5 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (1 Triage 14 Camillas; 3 camillas de cura y 3 gineco-obstétrica) Emergencia pediátrica 7 camillas
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 unidad transfusional
Unidad de Hemodiálisis	10 maquinas
Rayos x	2 equipos fijos, 1 dental, 1 portátil
Unidad sonografía	2 equipos
Área maxilofacial	7 unidades
Sistema de video conferencia	2 áreas
Salón multiuso	1 área, (capacidad para 150 personas)

Algunos de los servicios brindados:



Consulta: **57,617**

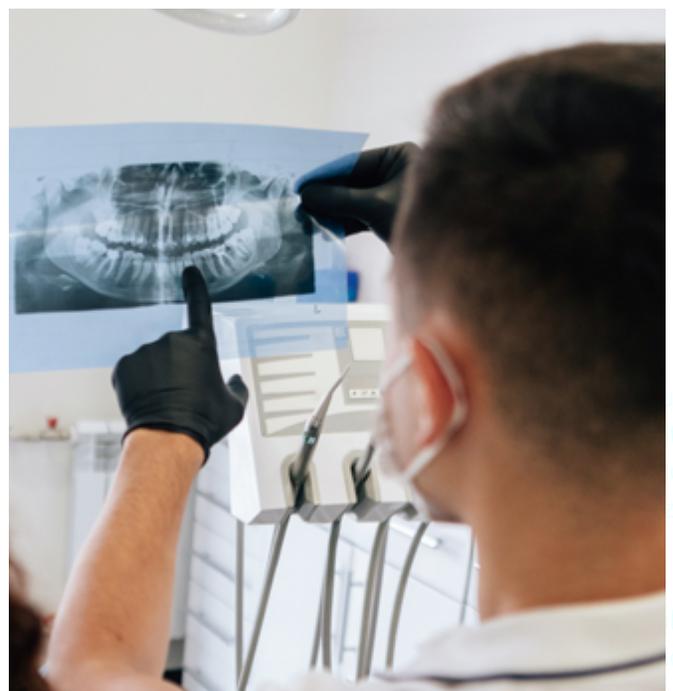


Emergencia: **47,525**



Hospitalización: **7,153**

*Enero- Septiembre 2019





ACUERDOS Y CONVENIOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SANTO DOMINGO (UASD)/ CONCALAB

Nuestro laboratorio clínico está inscrito en el Programa de Evaluación Externa de la Calidad, específicamente para evaluar sistemáticamente la calidad de las pruebas de química clínica y uroanálisis. Este programa asegura la calidad de los resultados que se suministran por medio del envío de los controles dos veces al año.

Laboratorio Nacional Dr. Defillo

Desde el laboratorio clínico se envían los resultados de pruebas de VIH, ya que estamos incluidos en el Programa de Evaluación Externa de la Calidad, PEEC. Con resultados aceptables en todos los controles.

ACUERDOS CON ASEGURADORAS

Debido a que nuestro centro está habilitado por el Ministerio de Salud Pública, tenemos contratos con las siguientes aseguradoras de salud:

- **SENASA subsidiado**
- **SENASA contributivo**
- **ARS Renacer**
- **ARS ASEMAP**
- **ARS SEMUNASED**
- **ARS Futuro**
- **GMA, Grupo Medico Asociado**

Programa del Servicio de Atención Integral (SAI)

En nuestro centro disponemos de la Unidad de Atención Integral en VIH/SIDA, la cual se encarga de las intervenciones requeridas para limitar el crecimiento de la epidemia del VIH/SIDA, proporcionando el tratamiento

de los antirretrovirales a quienes están infectados para evitar que quienes no están infectados se infecten y que quienes están infectados no transmitan dicha enfermedad, además se encarga del monitoreo de la carga viral de los infectados.

Reconocimiento y Certificaciones

Hemos recibido reconocimientos y certificaciones:



- Reconocimiento por el proyecto ASSIT USAID, 2016-2019
- Certificación Evaluación externa de la Calidad 2015, 2016, 2017
- Reconocimiento USAID, Prevención Transmisión Materno Infantil VIH, 2013

4.2 DATOS DE CONTACTO



Horario de atención vía telefónica:

7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Tel.: (809) 521-1552

Fax.: (809) 521-1552



Escribir a nuestro correo electrónico:

hospitaltaiwan@gmail.com



Entrar a nuestra página web:

www.hospitaltaiwan.gov.do



Dirección:

Calle Independencia, esquina 27 de Febrero, número 101, sector Simón Striders, Azua, República Dominicana.

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



Gestión de Calidad:

849-451-3536

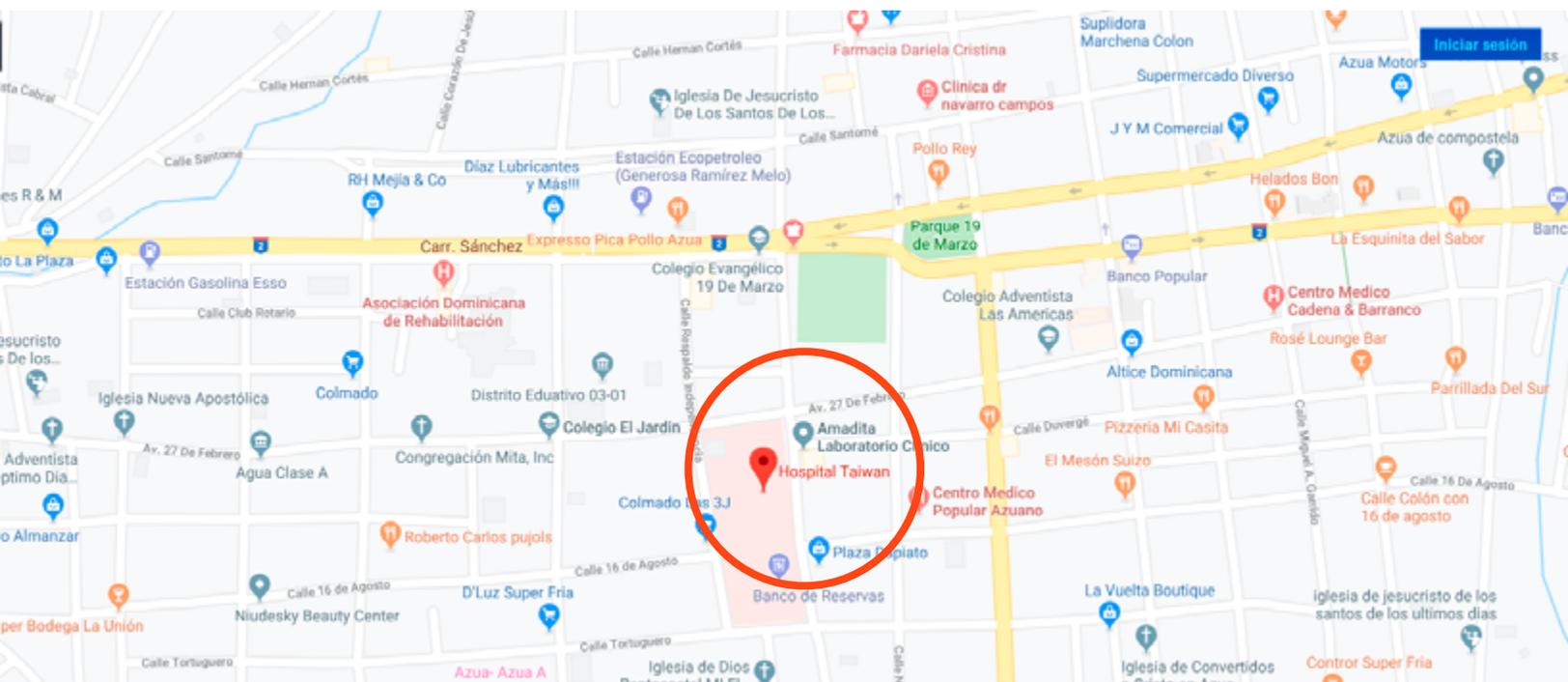


Gestioncalidad@hospitaltaiwan.gov.do

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN

Dirección:

Calle Independencia, esquina 27 de Febrero, número 101, sector Simón Striders, Azua, 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.