

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL REGIONAL  
**JAIME MOTA**

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

EMERGENCIA 24 horas



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

**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 .....	12
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.....	25
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano .....	25
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución .....	25



# PRÓLOGO

El Hospital Regional Jaime Mota pone a disposición de sus usuarios la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, documento a través del cual se da a conocer los servicios que ofrecemos y la forma en que los ciudadanos pueden recibirlos.

Este centro de salud garantiza que los servicios sean brindados con respeto, calidez, responsabilidad y profesionales competentes.

Esta Carta Compromiso al Ciudadano detalla además los horarios de nuestro centro, deberes y derechos de los ciudadanos, así como informaciones relevantes para toda la población.



**Dr. Santo Alcenio Beltré**  
Director general

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## 1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

### ¿Quiénes somos?

El Hospital Regional Universitario Jaime Mota de Barahona, ubicado en la Provincia del mismo nombre en el Sur de la República Dominicana, actualmente es un Hospital de Tercer Nivel, fue fundado en 1949.

El Hospital Regional Universitario Jaime Mota es una institución dinámica, comprometida con la adopción de un Modelo de Excelencia en la Gestión, basado en el concepto de Gestión Integral, combinando de una

manera sistemática tres dimensiones: El Direccionamiento o Gestión Estratégica, la Gerencia de los Procesos y la Cultura Corporativa.

Nuestra misión fundamental es proporcionar servicios especializados de salud que requieran de atención ambulatoria e internamiento, de una manera humanizada, completa, integral, oportuna, continua, con calidad y seguridad.

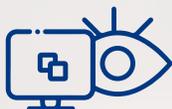


## MISIÓN



Somos un hospital regional universitario que garantiza y satisface las necesidades de salud de nuestros usuarios, ofreciendo atenciones especializadas con equidad y calidad.

## VISIÓN



Ser modelo referencial como prestador de servicios excelentes de salud y altamente especializado, articulado en red, con recursos humanos competentes y comprometidos con la ética y moral. .

## VALORES



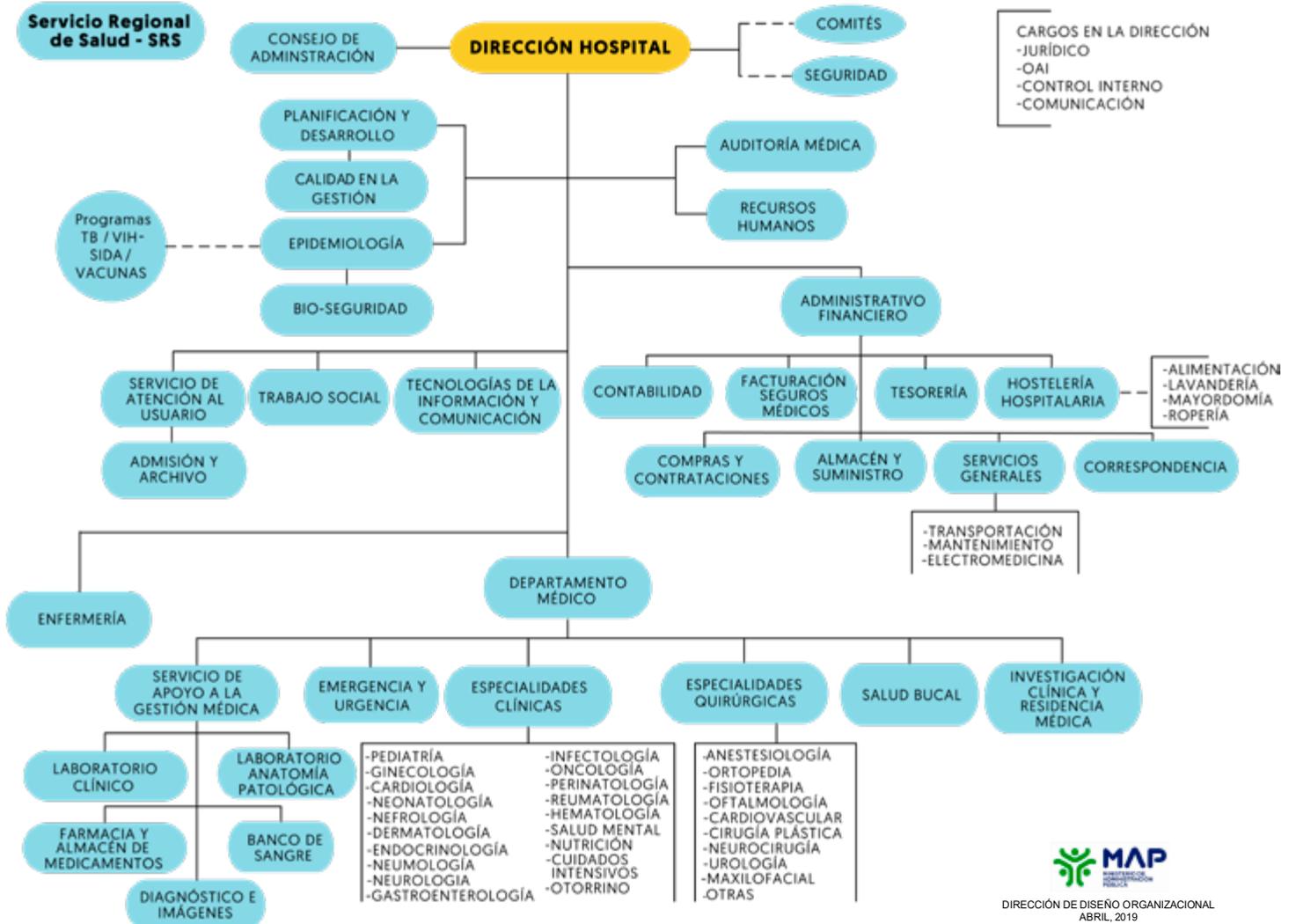
- Respeto
- Honestidad
- Equidad
- Responsabilidad
- Compromiso



# 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

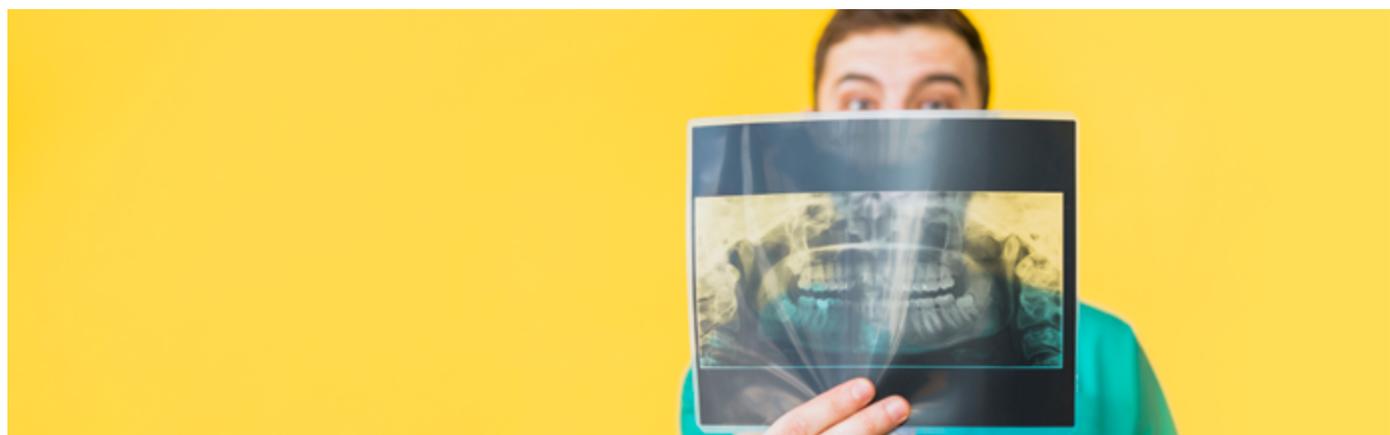


Objetivo	Macroproceso	Proceso	Servicio	Destinatario
Proporcionar servicios especializados de salud que requieran de atención ambulatoria e internamiento, de una manera humanizada, completa, integral, oportuna, continua, con calidad y seguridad.	Gestión Operativa médica y de servicios complementarios	Consulta Externa	Servicios de Consultas Externa	Ciudadano/Usuario Externo
		Atención a Emergencias	Servicios de Emergencias	
		Hospitalización	Servicios de hospitalización	
		Apoyo Diagnóstico	Servicios de Laboratorio clínico	
			Servicio de Estudio de Imágenes Diagnósticas	
			Anatomía Patológica	
		Atención Quirúrgica	Servicios de procedimientos quirúrgicos	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
			Banco de sangre	
	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

Servicios	Descripción	Requisitos
Servicios de Consultas Externa	<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 profundo, 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>En nuestra cartera de servicios de Consulta Externa ofrecemos las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ortopedia y Traumatología</li> <li>• Cirugía General</li> <li>• Odontología</li> <li>• Urología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Pediatría</li> <li>• Otorrinolaringología</li> <li>• Neurología</li> <li>• Ginecología y Obstetricia</li> <li>• Medicina Interna</li> <li>• Medicina familiar</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Neumología</li> <li>• Salud, Mental</li> <li>• Psicología</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Anestesiología</li> <li>• Diabetología</li> </ul>	<p>Para los usuarios que asisten por primera vez al hospital estos deben presentar su cedula de identidad y electoral, carnet de seguridad social (si aplica). 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>
Servicios de Emergencia	<p>Es el procedimiento mediante el cual un profesional médico realiza interrogatorio y examen físico, así como administración inmediata de medicamentos o medidas de soporte vital, asiste a un usuario que está padeciendo dolores relacionados con su estado físico o ha sufrido una lesión, enfermedad, o efectos secundarios que plantean una amenaza inmediata para la vida o deterioro de su condición general cuya asistencia no puede ser demorada.</p>	<p>1.Cédula de identidad y electoral.</p> <p>2.Carnet de la seguridad social o número de récord si ha sido registrado anteriormente. [La ausencia de dichos documentos no interfiere en la atención].</p>
Servicios de Hospitalización	<p>Procedimiento mediante el cual los usuarios con enfermedades que no pueden ser manejadas de manera ambulatoria y que requiere seguimiento evolutivo del tratamiento para la realización de procedimientos clínicos y/o quirúrgicos, son ingresadas en una sala o habitación hospitalaria, para ser tratadas y seguidas por el personal de salud. Los usuarios que llegan a Sala de Hospitalización se reciben por diferentes vías:</p> <p><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>	<p>1 Identidad personal (Cédula o pasaporte).</p> <p>2. Carnet de Seguridad Social (Si posee).</p>

<p>Servicios de Laboratorio clínico</p>	<p>Se refiere a la toma y procesamiento de muestras de sangre o cualquier otro fluido biológico para determinar los parámetros establecidos de estos. El resultado es valorado e interpretado por el médico tratante quien lo utiliza como apoyo para diagnosticar el proceso de salud del usuario.</p> <p>Nuestro laboratorio ofrece la siguiente cartera de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hematología</li> <li>• Bioquímica</li> <li>• Microbiología</li> <li>• Uroanálisis</li> <li>• Parasitología</li> <li>• pruebas especiales</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identidad personal (Cédula o pasaporte).</li> <li>2. Carnet de Seguridad Social (Si posee).</li> <li>3. Indicación médica de análisis clínicos.</li> </ol>
<p>Banco de Sangre</p>	<p>El Banco de sangre es la unidad autorizada para obtener, recolectar, conservar, aplicar y proveer sangre humana, así como para analizar y conservar los componentes de esta. Su función es determinar quién es el donador ideal, detectar las unidades con posibilidades de interferir en la salud del paciente, promocionar la donación altruista de la sangre.</p> <p>En nuestra cartera de servicios ofrecemos: Sangre total, paquetes globulares, glóbulos rojos lavado, plasma, plaquetas, cruce sanguíneo, sangría terapéutica, determinación de grupo sanguíneo (tipificación), prueba de Coombs indirecta y prueba de tamizaje de donantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identidad personal (Cédula o pasaporte).</li> <li>2. Carnet de Seguridad Social (Si posee).</li> <li>3. Indicación médica para donación o solicitud de sangre.</li> </ol>
<p>Servicios de Estudio de Imágenes Diagnósticas</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>-Cédula de identidad y electoral.</li> <li>- Carnet de Seguridad Social (Si aplica).</li> <li>-Indicación médica de estudio de imágenes.</li> </ul>
<p>Anatomía Patológica</p>	<p>Procedimiento mediante el cual se procesa una muestra de células y/o secreciones y/o tejidos para determinar los parámetros y morfologías normales o anormales para apoyo al diagnóstico, pronóstico y tratamiento de las enfermedades. Dentro de nuestra cartera de servicios en el Laboratorio de Patología ofrecemos: estudios citológicos: Frotis cervicovaginal o Papanicolau, tumores, líquidos en cavidades y órganos (tiroides, ganglios). Citología de biopsia por aspiración de aguja fina. Patología quirúrgica (biopsias y piezas quirúrgicas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación personal (Cédula o pasaporte).</li> <li>-Carnet de Seguridad Social.</li> <li>- Indicación médica de análisis patológico.</li> <li>-Muestra colectada de biopsia y/o citología.</li> </ul>



<p>Servicios de Procedimientos Quirúrgicos</p>	<p><b>Procedimientos Quirúrgicos Electivos:</b> Procedimiento mediante el cual el médico especialista luego de una evaluación al usuario, en consulta externa y/o emergencia, considera que este debe realizarse algún procedimiento electivo. Dicho procedimiento puede ser realizado mediante técnica de abordaje de laparotomía (apertura amplia en los diferentes planos anatómicos) o por laparoscopia (técnica de procedimiento a través de fuente de luz y cámara y no es necesario realizar gran apertura en los planos anatómicos. En este servicio ofrecemos cirugías de Ortopedia y Traumatología, Cirugía general, Urología, Oftalmología, Cirugía Pediátrica y Cirugía Ginecológica.</p> <p><b>Procedimientos Quirúrgicos de 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 tejido lesionado. Generalmente en estos procedimientos la técnica de abordaje quirúrgica es a través de una laparotomía</p>	<p>Haber realizado todas las evaluaciones prequirúrgicas de acuerdo con los protocolos correspondientes [evaluación cardiovascular, análisis clínicos, estudios de imágenes, evaluación preanestésica]. Para los usuarios que asisten por primera vez al hospital estos deben presentar su cédula de Identidad y Electoral y carnet de Seguridad Social (si aplica). Los usuarios que ya están en el sistema del hospital solo deben presentar la tarjeta del hospital, o su cédula, o su número de récord.</p> <p>Los usuarios que acuden por primera vez al hospital deben presentar su cedula de identidad y electoral. Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital solo deben presentar su cedula, 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacunas</li> <li>• Programa de Planificación Familiar</li> <li>• Control de Tuberculosis</li> <li>• Servicio de atención integral</li> <li>• Programa para la Prevención de Cáncer Cérvico Uterino</li> <li>• Programa de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes</li> </ul>	<p>Presentar tarjeta de vacunas.</p> <p>Los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de Identidad y Electoral o pasaporte.</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.</p>
<p>Hemodiálisis</p>	<p>Procedimiento que consiste en realizar un filtrado artificial de la sangre a través de una máquina de hemodiálisis, para eliminar de la sangre residuos tóxicos del torrente sanguíneo, así como agua en exceso, cuando los riñones no funcionan de manera adecuada. En este servicio se realizan Diálisis renal y Diálisis peritoneal para eliminar de la sangre residuos tóxicos del torrente sanguíneo, así como agua en exceso, cuando los riñones no funcionan de manera adecuada.</p>	<p>Para los usuarios que asisten por primera vez al hospital estos deben presentar su cédula de Identidad y Electoral y carnet de seguridad social (si aplica). 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 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigirse al departamento de servicio social con la pre-factura.</li> <li>2. Suministrar los datos del usuario y la cédula de identidad y electoral (del tutor o responsable en los casos de menores de edad).</li> <li>3. Se requiere responder a una evaluación socio económica. Espera de respuesta [Si aplica para un acuerdo de pago o exoneración].</li> </ol>



# 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:



**Teléfono del Hospital:**

809-524-2586



**Oficina de Atención al usuario:**

809-200-0676



**E-mail:**

hospitaljaimemota@hotmail.com

**Redes sociales**



**Página de Facebook:**

HOSPITAL REGIONAL UNIVERSITARIO JAIME-MOTA



**Instagram:**

@hospitaljaimemota





## 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.

**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
Emergencia	Profesionalidad	90%	
Emergencia	Fiabilidad	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 9 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.

Para la garantía de la calidad de los servicios se promueve la participación del personal, a través de equipos de trabajo, para lo cual se han conformado los siguientes comités:

Consejo Hospitalario

Comité de Veeduría Social

Comité de calidad

Sub comité de calidad del expediente clínico

Comité de Emergencias y Desastres

Comité de Bioseguridad

Para la prevención de riesgos laborales: se han establecido procesos de notificación inmediata de accidente laboral y la ubicación de Kits de prevención de Riesgo laboral, ubicados en las áreas de mayor riesgo (emergencia, cirugía, maternidad).

Paso 1: Personal notifica inmediatamente el accidente laboral a su superior

Paso 2: Se medica con antirretrovirales al personal de salud y se registra

Paso 3: El caso es canalizado al departamento de epidemiología, este refiere al laboratorio el personal y paciente involucrado en el caso para realizar pruebas de VIH Y VHB

Paso 4: se da seguimiento al personal de salud durante 6 meses





# 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

## 3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

### Buzón de quejas y sugerencias

El hospital cuenta con un buzón de quejas y sugerencias ubicado 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.

### Este buzón está localizado en:

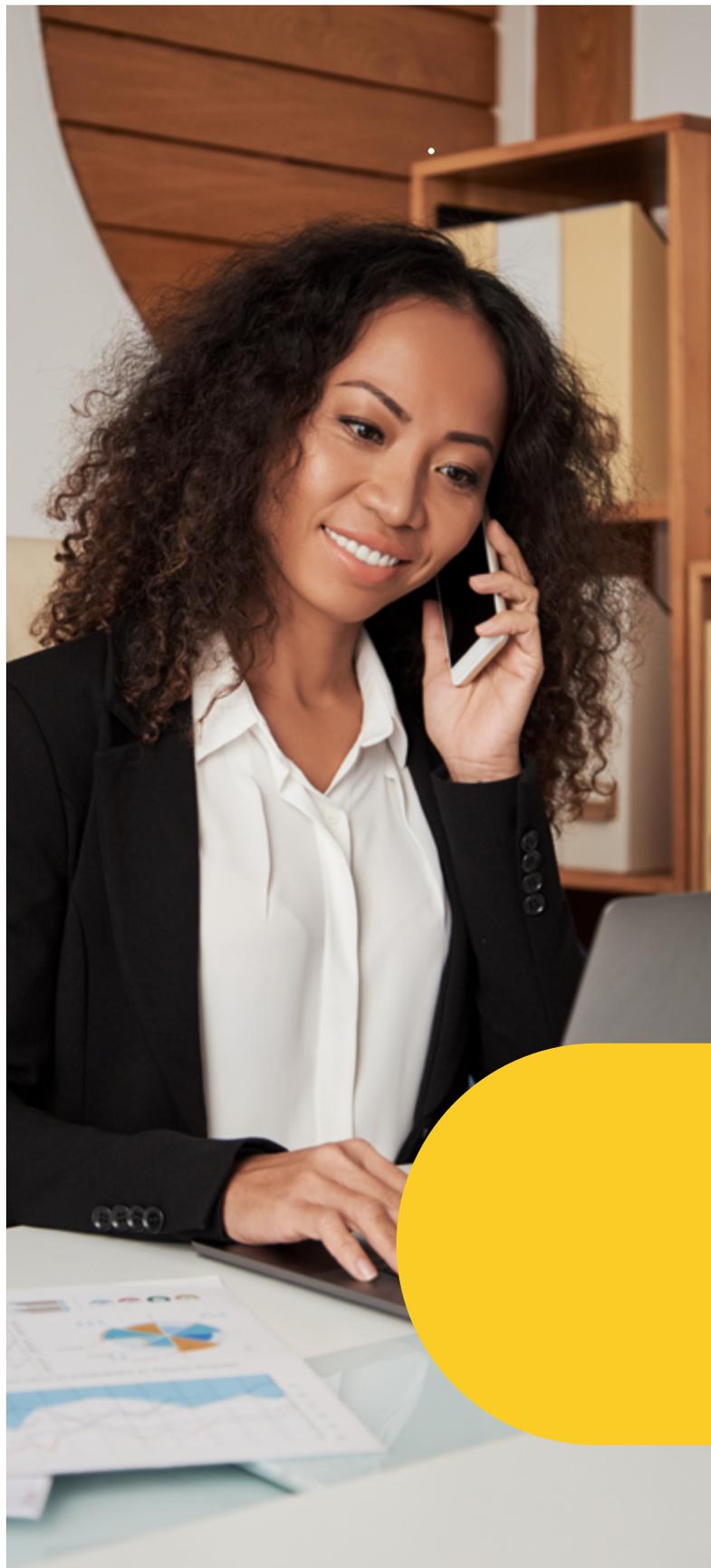
Área de Banco de Sangre

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por el coordinador del comité de calidad. 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, 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 laborables.



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

Al momento que el Hospital Regional Universitario Jaime Mota 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

#### Proyecto Assist Zika

Estamos desarrollando este Proyecto de intervención luego del brote de Zika, con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Este proyecto se ha estado desarrollando desde el 2017, en tres componentes principales:

- Componente de Atención Prenatal, donde se le da consejería a las embarazadas, además del suministro de condón y repelentes a las embarazadas.
- Desarrollar competencias en los Proveedores a través de la consejería en Zika, Sífilis, Lactancia materna, donde fueron capacitados pediatras, obstetras y personal gerencial.

- Tamizaje del Recién Nacido para microcefalia, alcanzando el hospital Jaime Mota para el 2018 un 89 por ciento de RN que fue clasificado para microcefalia.

En estos momentos el proyecto está en un proceso de transferencia de competencias para garantizar la sostenibilidad del proyecto, el cual tiene vigencia hasta el mes de junio del 2019.

### Proyecto Hospital Amigo de la Madre y el Bebé

Este proyecto lo estamos desarrollando desde el 2015 con el apoyo del UNICEF, sus componentes también dirigidos a la atención materno neonatal, el cual consiste en apoyar la consejería, apego a protocolos materno neonatal, atención en parto, donde se capacitaron las enfermeras de parto y parto en las DULAS. Se desarrolló un ciclo de sensibilización a todo el personal en promover la lactancia materna.

En estos momentos este proyecto está en una etapa de transferencia de competencias, donde el seguimiento se está haciendo a través del Servicio Nacional de Salud.

#### Contamos con:

160 camas disponibles

#### Distribución:

Materno-neonatal 64 camas

Medicina Interna 48 camas

Pediatría 48 camas

Servicios de pasantía a estudiantes de diferentes carreras en el área de la salud, tanto local como nacional.

Tenemos el servicio de pasantía a estudiantes técnicos de las áreas de Informática, Contabilidad, Administración y Enfermería.



También contamos con:

Área	Cantidad
Área de terreno	25,000 M2
Área de construcción	6,000 M2
Nivel de atención	Tercer Nivel de atención
Cantidad de empleados	780 empleados
Camas instaladas	160 [48 camas pediatría y 21 camas perinatología y 91 adultos]
Camas en uso	160 camas
Quirófanos	3 [2 maternidad y 1 general]
Farmacias	1 unidad
Ambulancias	Coordinada con el CRUE*
Consultorios	8 consultorios
Camas UCI	2 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área [triaje, pediatría, trauma, general]
Laboratorio clínico	2 unidades [1 en la emergencia y 1 ambulatorio]
Banco de sangre	1 área
Unidad de Hemodiálisis	1 unidad [9 máquinas]
Rayos x	2 [fijo y 1 portátil]
Tomógrafo	1 equipo
Unidad sonografía	1 equipo
Sistema de video conferencia	1 sistema
Salón multiuso	1 área [capacidad para 50 personas]
Comedor	1 [capacidad para 30 personas]
Cocina	1 área
Lavandería	1 área [2 lavadoras, 3 secadoras]
Morgue	1 área
Parqueos	1 área para 35 vehículos
Sistema UPS	1 sistema UPS central 2 unidades de 500 kilovatios Cuenta con un circuito preferencial de luz 24 horas
Sistema de tratamiento de agua	1 sistema Ósmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	3 plantas [2 nuevas y 1 usada]
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 sistema tradicional
Sistema de gases	1 sistema instalado para el nuevo hospital
Autoclave	2 unidades
Microscopio oftalmológico	1 equipo

Algunos de los servicios brindados\*:



**Consulta: 32,263**



**Emergencia: 71,574**



**Hospitalización: 8,059**

\*Enero a septiembre 2019

## 4.2 DATOS DE CONTACTO

 Dirección: Avenida Casandra Damirón, número 7, esquina Víctor Matos, Ensanche Naco, Barahona.

 Teléfono Hospital:  
809-524-2586

 Oficina de Atención al Usuario  
1-809-200-0676

Horario de atención vía telefónica,  
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

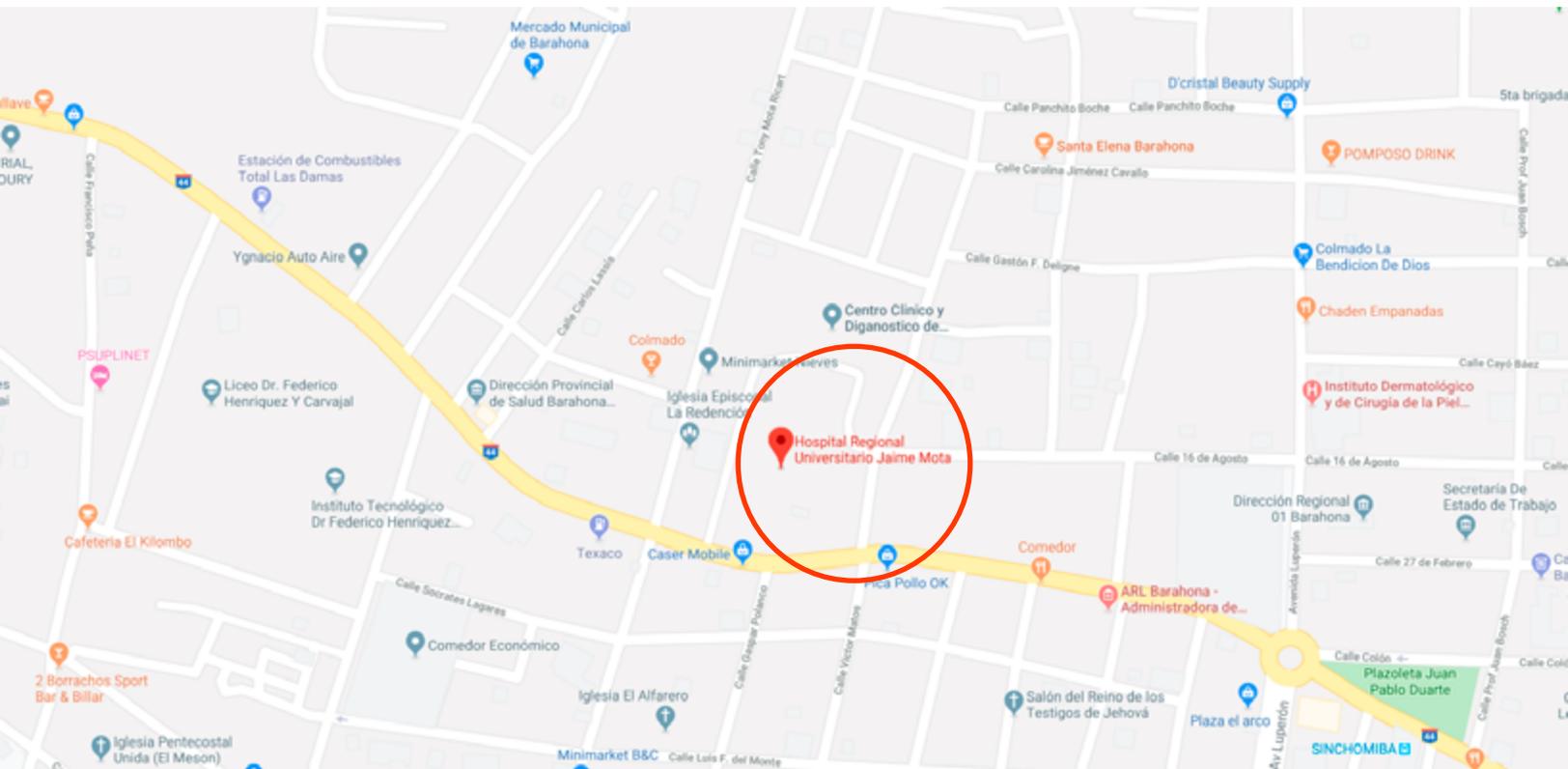
 Teléfono: 809-524-2586

 Email: [hospitaljaimemota@hotmail.com](mailto:hospitaljaimemota@hotmail.com)

## 4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

**Principales medios de transporte:**

- Moto concho
- Guaguas de transporte interurbano y rural
- Guaguas de transporte de la OMSA









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.