

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL PROVINCIAL
DR. TORIBIO BENCOSME

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

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	12
1.3 Mapa de Producción	12
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	13
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	17
1.6 Forma de comunicación y participación ciudadana	18
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	19
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	19
2.2 Compromisos de calidad	19
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	19
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	20
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	21
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	23
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	23
4. Información Complementaria	23
4.1 Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios.....	23
4.2 Datos de contacto.....	29
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	29
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución	29

PRÓLOGO

El Hospital Dr. Toribio Bencosme presenta la primera versión de su Carta Compromiso al Ciudadano con la finalidad de socializar los servicios que ofrece y la forma de cómo acceder a estos.

A través de este documento, el hospital demuestra el compromiso de brindar servicios de salud con oportunidad y profesionalismo, garantizando la mejora continua de sus procesos y la satisfacción permanente de sus usuarios, sustentados en la aplicación de herramientas de medición de los estándares de calidad y de percepción de los ciudadanos.



Dr. Claudio Hernández
Director general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿Quiénes somos?

El Hospital Dr. Toribio Bencosme, es un centro de salud altamente especializado de Tercer Nivel de Atención, perteneciente a la Regional Norcentral; se encuentra ubicado en la ciudad de Moca, desde el 21 de enero del 1945 funcionaba como el primer hospital de la Secretaría de Estado de Salud Pública en junio del 1959, denominándose hasta a la caída de la dictadura, Hospital Nuestra Señora del Rosario. Para el año 1962 se realizó al cambio de nombre con el que actualmente se conoce.

Moca, que es el municipio cabecera de la provincia Espaillat, en la carretera Duarte vieja, entre la calle Duarte y el sector El Caimito, justo a la salida en la carretera

Moca-Salcedo. Comprende las comunidades de: Moca, Cayetano Germosén, Gaspar Hernández, José Contreras, Jamao y San Víctor.

Es un centro de orden público que se orienta a ofrecer servicios médicos dignos a los usuarios de salud de las zonas antes mencionadas, procurando siempre ayudar a los más necesitados en restablecer su salud; comprometidos con promover bienestar de nuestros usuarios, es decir que proporcionamos 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



Somos un Hospital Provincial que brinda servicios integrales de salud con oportunidad, equidad y trato humano para garantizar el bienestar de la población.

VISIÓN



Ser reconocidos como un hospital docente universitario, con alta eficiencia en la oferta de los servicios de salud a través de la mejora continua de nuestros procesos, hasta convertirnos en un hospital modelo de la red pública.

VALORES

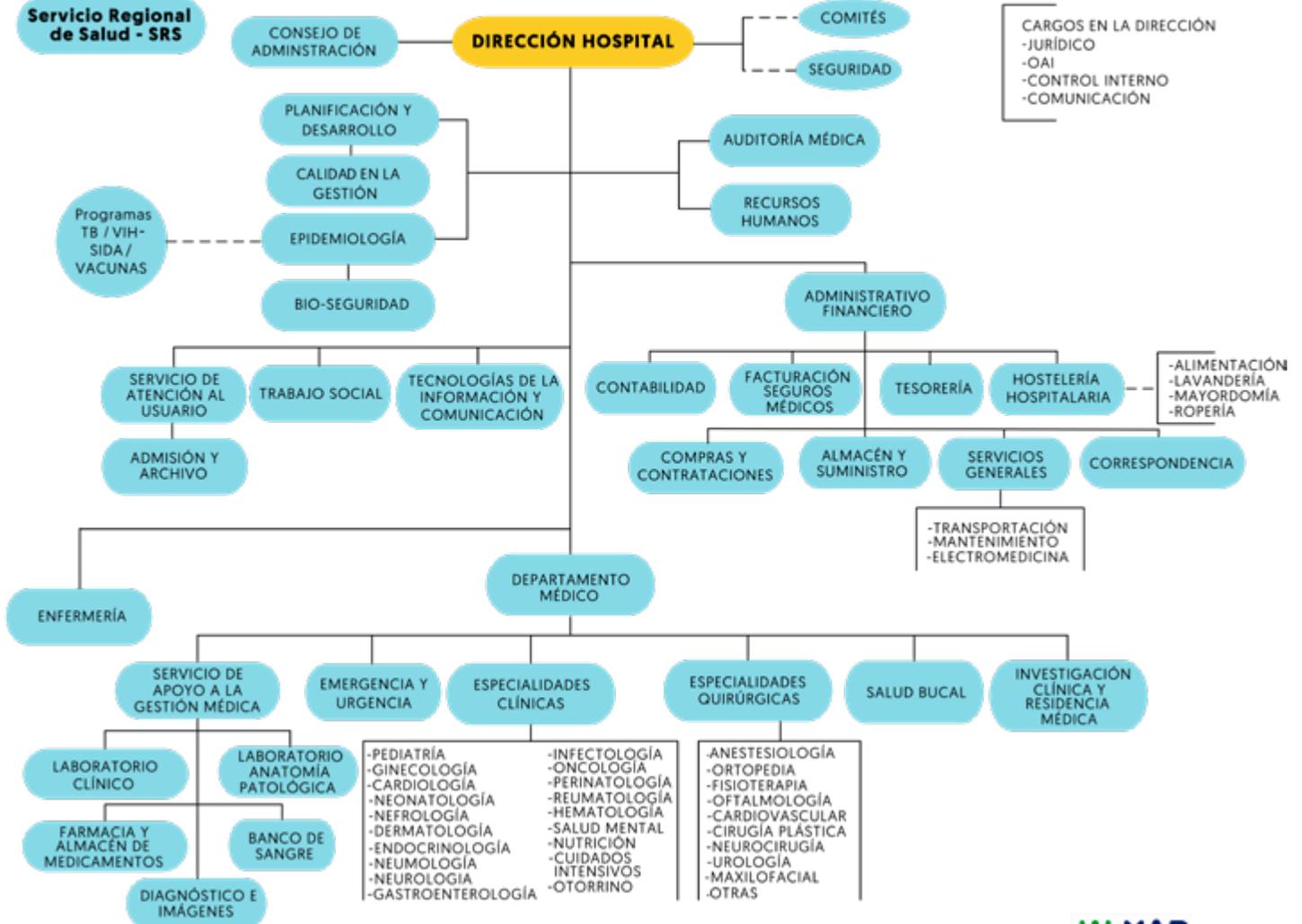


- Equidad
- Oportunidad
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Trato Humano

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

The image shows the exterior of a modern hospital building. The main entrance is covered by a large, light blue canopy supported by white columns. The name of the hospital is printed in white capital letters on the front edge of this canopy. The building's facade is primarily white with teal-colored horizontal bands and a prominent yellow vertical panel. To the right, two flagpoles stand with flags. The foreground features a paved area with a crosswalk and a landscaped garden bed with various green plants and flowers.

HOSPITAL D R . TORIBIO BENCOSME

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	
			Servicio de Patología	
		Servicios Sociales	Servicios Sociales	
		Hospitalización	Servicio de Hospitalización	
		Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
	Atención Emergencia	Servicios de Emergencias		
Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos			
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
<p>Servicios de Consulta Externa</p>	<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 General • Medicina Familia • Medicina Interna • Cardiología • Gastroenterología • Neumología • Control Prenatal • Ginecología • Ortopedia • Pediatría • Diabetología • Geriatría • Maxilofacial • Psiquiatría • Oftalmología • Urología • Cirugía general • Fisiatría • Dermatología • Nefrología • Nutrición • Endocrinología • Odontología • Reumatología • Psicología general 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Récord médico.</p>
<p>Servicios de Estudios e Imágenes Médicas</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> <p>Procedimientos que realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • patología • Citología <p>Los Estudios e Imágenes Médicas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X • Sonografía • Mamografía • Electrocardiograma • Laboratorio 	<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 de Patología</p>	<p>Son pruebas realizadas en los tejidos biológicos, con la finalidad de determinar las causas de una enfermedad o lesión.</p> <p>Procedimientos que realiza patología Citología</p>	<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 • Maxilofacial • Ginecología • Obstetricia • Psiquiatría • Pediatría 	<p>Para el acceso al servicio electivo el usuario debe previamente haber sido evaluado, preparado y programado por el personal médico del hospital.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Acta de nacimiento en menores de edad.</p> <p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p> <p>Récord médico (si tiene).</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 en Emergencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emergenciológica • Ortopedia y Traumatología • Cirugía general • Ginecobstetricia • Urología • Oftalmología • Maxilofacial • Odontología • Neurología • Medicina interna • Gastroenterología • Neurología • Cardiología • Nefrología • Cura y Yeso 	<p>Cédula de identidad y electoral o pasaporte.</p>
<p>Servicios de</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 sub-cutáneo, 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 afectados.</p> <p>Los Procedimientos Quirúrgicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía Mayor • Cirugía Ortopédica • Cirugía Maxilofacial • Cirugía Oftalmológica • Cirugía Urológica • Cirugía Menor • Cirugía Laparotomía 	<p>El usuario debe previamente haber sido evaluado preparado y programado por el personal médico del hospital. Récord médico (si tiene).</p> <p>Para los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de identidad y electoral y pasaporte.</p>
<p>Servicio de Formación de Profesionales de la Salud</p>	<p>Consiste en que los profesionales de la salud adquieran una serie de conocimientos, los cuales serán la herramienta para poder ayudar a desarrollar sus competencias y dar solución a los requerimientos realizados por los usuarios.</p> <p>Formación de los Profesionales de la Salud: Rotación de Internados Médicos Rotación de Enfermería</p>	<p>Ser enviado desde una universidad o desde el centro de estudio donde pertenezca el estudiante con las que el hospital tiene acuerdos.</p> <p>Carta que acredite que ha sido enviado a nuestro centro en calidad de estudiante interno.</p> <p>Presentar documentos personales.Acogerse a las políticas internas del hospital.</p>



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

DERECHOS DE LOS PACIENTES:

- Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.
- Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable y sin discriminación de ninguna clase, e independientemente de su capacidad adquisitiva.
- Ser atendido con respeto y esmero en función de su dignidad humana.
- Conocer los nombres de las personas que cuidan de usted y qué hacen.
- Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- Tener acceso al soporte espiritual.
- La información sobre su estado será hecha en forma profesional y reservadamente y evitando que su historia clínica sea manejada o conocida por personas ajenas a la atención del paciente.



- A que el médico asignado a su atención le informe a él y si es su deseo, a sus familiares sobre el curso de su atención y problema de salud.
- Tener a su familia presente si usted lo desea, siempre y cuando sea posible.
- A consentir o no en la realización de los procedimientos y tratamientos.
- Cuando sea factible y pertinente, participar en las decisiones y acciones de su tratamiento.
- Solicitar ser acompañado por una persona de su mismo sexo o un familiar, en donde esto sea posible o pertinente, durante un examen médico o tratamiento, cuando éste sea realizado por un profesional del sexo opuesto o cuando el paciente así lo desee.
- Consultar con otros especialistas, a petición y por su cuenta,

cuando desee opiniones alternativas, sin que esto sobrevenga en acciones discriminatorias contra el paciente.

- Todo ciudadano tiene el derecho de solicitar su salida voluntaria, de alta a petición, para lo cual él o sus familiares deberán solicitarla formalmente a través del formulario.
- Elevar al Servicio de Atención al Paciente, cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta.



DEBERES DE LOS PACIENTES:

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

1.6 FORMA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Oficina de Atención al Usuario

Es una estructura organizativa que gestiona y garantiza la orientación e información suficiente y comprensible a la población que utiliza los servicios del hospital, tramitar sus quejas, evaluar su satisfacción con la calidad del servicio que recibe y facilitar su participación en la gestión cumpliendo con sus derechos y haciendo conocer la vulnerabilidad de sus deberes.

 Correo electrónico: oau@hostoben.com

 **Facebook :**
Hospital Dr. Toribio Bencosme
<https://www.facebook.com/hostoben/>

 **Departamento de Gestión de Usuarios**
Ubicada en la entrada principal
para los servicios de Consulta Externa.

 **Correo electrónico**
oau@hostoben.com

 **Teléfono:**
809-578-2354 Ext. 2224





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.

Tiempo de disponibilidad: Es el tiempo a partir del cual el resultado puede ser retirado por el usuario

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Tiempo de Disponibilidad	2 días Laborables*	Tiempo de Disponibilidad de los resultados

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.

Como mecanismo de garantizar la interacción efectiva con la comunidad y conocer las demandas y requerimientos de nuestros usuarios, el hospital realiza periódicamente la evaluación de satisfacción al usuario externo.

Otras actividades, herramientas y estrategias que garantizan el cumplimiento de los diferentes sistemas de calidad aplicados en el sector son:

- **Creación de diferentes Comités:**

- Comité de mejora Continua de la Calidad.
 - Comité de Prevención de Enfermedades Nosocomiales.
 - Comité de Emergencias y Desastres.
 - Comité de Expedientes Clínicos.
 - Comité de lactancia Materna.
-
- Club de donantes de sangre.
 - Plan de fumigación para el control de plagas en todas las áreas el cual se realiza cada 3 meses y es supervisado por el departamento de epidemiología.
 - Sistema informático SIGHO, aplicado para la gestión de expediente clínico, admisiones y hospitalización y consultas, gestión de citas, gestión de insumos y suministros en farmacia y suministros de oficina y despensa de cocina.
 - Sistema PROBETA para la gestión del laboratorio.
 - Cámaras de vigilancia en todo el perímetro interno y externo.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Provincial Dr. Toribio Bencosme pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias

El Hospital cuenta con diecinueve 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 al servicio brindado, así como hacer referencia a la infraestructura de nuestra organización.

Estos diecinueve buzones están localizados en:

Pasillos:

- Al lado de la puerta sala de yeso y banco de sangre.
- Al lado entrada pasillo 1.
- Al lado entrada pasillo consultorios.
- Cerca del consultorio #10 [psicología].
- Puerta administrativa.

Hospitalización:

- Primer nivel sala de Hombre (estación de enfermería).
- Primer nivel sala de Traumatología (estación de Enfermería).
- Segundo nivel intercepción entre sala de Mujeres y sala Pediátrica (sala de espera).
- Segundo nivel sala Mujeres (estación de Enfermería).
- Segundo nivel sala Pediátrica (estación de Enfermería).
- Segundo nivel estación de Enfermería área de Maternidad, cerca de área quirófanos.
- Segundo nivel sala de partos.
- Segundo nivel sala de espera Unidad de Cuidado Intensivos.

Área de Emergencias:

- Al lado de admisiones

Atención Especial:

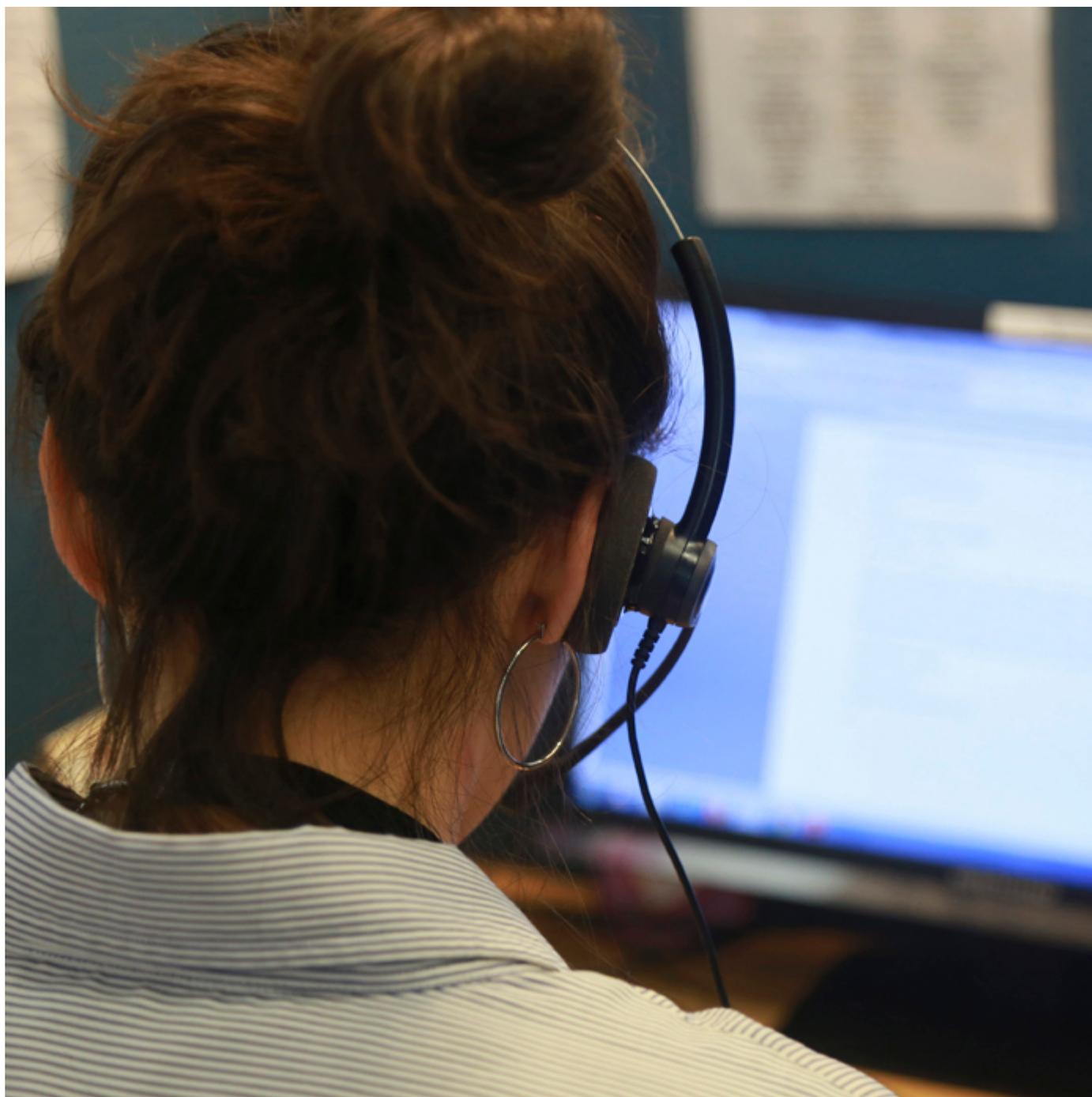
- Programa de TB
- Vacunas
- Laboratorio
- Odontología
- Imágenes



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.



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

Al momento que el Hospital Provincial Dr. Toribio Bencosme 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

El hospital cuenta con una estructura física amplia, confortable y climatizada comprendida por tres niveles, 2 amplios parqueos vigilados las 24 horas, con servicios de agua potable y residual, servicio energético ininterrumpido, salas de esperas con asientos ergonómicos y confortables, comunicación telefónica de última generación, servicio de limpieza las 24 horas.

En el primer nivel presenta un área de emergencia de fácil acceso con servicio 24 horas, consultas externas donde se cuenta con 19 consultorios, servicios de apoyo y diagnóstico como laboratorio, rayos x, Sonografía, mamografía, electrocardiograma., banco de sangre, patología, además se facilitan los servicios de las áreas administrativas, entre otros.

Un segundo nivel destinado a las áreas de internamiento contando con 52 camas, unidad de cuidados intensivos para adultos y neonatal, área quirúrgica y lactario

El tercer nivel está destinado al desarrollo de las capacidades técnicas del personal institucional y a las actividades de docencia, comprende un amplio y confortable salón de conferencias, un aula virtual, sala de simulación y sala de docencia.

El hospital en su interés por fortalecer la lactancia materna ha coordinado por medio del Comité de lactancia Materna el servicio de apoyo comunitario denominado madrinas de la lactancia, el cual capacita a las madres sobre la importancia de la lactancia materna y el apego precoz para el binomio madre e hijo.

Alianzas con las universidades PUCMM, UTESA y UASD para los programas de docencia e internado de las carreras de medicina y enfermería.

Recibimos los jóvenes del servicio social comunitario de todas las instituciones locales, quienes facilitan sus servicios de orientación e información a los usuarios, y en la organización y ensamblaje de expedientes clínicos.





ACUERDOS Y CONVENIOS

Dentro de los logros y avances obtenidos por el hospital se encuentran:

Firma y contrato con aseguradoras de Riesgo de Salud como:

- **SENASA**

- En sus regímenes
- contributivo y subsidiado

- **ARS GMA**

- **ARS MONUMENTAL**

- **ARS SEMUNASED**

Mantiene convenio de gestión con el Patronato de Rehabilitación Filial, Moca.

Mantiene convenio de docencia para los internados de medicina y licenciatura en enfermería con las universidades:

- PUCMM
- UASD
- UTESA
- UNEV.



RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

El Hospital Toribio Bencosme ha recibido, gracias a su compromiso con la mejora continua y la mejora de la calidad de sus servicios, en diferentes ocasiones reconocimientos y certificaciones por nuestros aportes a la comunidad y en sentido general, dentro de los cuales están:

Reconocimiento por la USAID, dentro el Marco del Proyecto Centro de Excelencia Materno infantil al Equipo de Gestión del Cambio por el desempeño, compromiso en logro de los objetivos del proyecto, en 2013

Reconocimiento por el Servicio Nacional de Salud por el logro de la habilitación hospitalaria, en 2017.

Reconocimiento por el Servicio Nacional de Salud al hospital y a colaboradores por la labor y aportes en favor de la calidad de los servicios de salud, en 2017

Reconocimiento por el Laboratorio Nacional de Dr. Defilló por el excelente desempeño en Prueba Rápida de VIH, en 2018.

Reconocimiento por la Dirección Nacional de Odontología a colaboradores de Servicio de Odontología Hospitalaria, en 2018.





Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	14,750 m2
Área de construcción	8000 m2
Nivel de atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	691
Camas instaladas	57 adultos, 10 Pediatría y 6 canastas neonatales
Camas en uso	73
Quirófanos	6 salas de cirugía. (4 cirugías general y 2 ginecológicas)
Farmacias	1 central y dos satelital
Ambulancias	1 unidad
Consultorios	18 consultorios
Camas UCI	03 camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (Cura y sutura 1; Shockroom, 2 camillas, área de Atención Urgencia, 7 camillas, área de Gineco-obstetricia, 1 camilla)
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 área
Laparoscopia	2 unidades
Artroscopia	1 unidad
Rayos x	10 equipo (1 fijos, 1 panorámico, 5 dentales, 1 portátil, 2 arcos en C)
Mamografía	1 equipo
Unidad sonografía	4 equipos
C-R (equipos digitales)	1 Equipo
Salón multiuso	2 áreas, (1 capacidad para 85 personas, y otra con capacidad para 35 personas)
Comedor	1 área, (capacidad para 65 personas)
Cocina	1 área
Lavandería	1 área (2 lavadoras, 1 secadoras)
Morgue	1 área (2 neveras para 6 compartimientos)
Parqueos	80
Sistema UPS	2 unidades
Sistema de tratamiento de agua	1 Planta de tratamiento de agua residuales y 1 sistema Ósmosis para autoclave
Sistema de energía de emergencia	1 unidad de 650 KWA
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 máquina trituradora
Sistema de gases	1 unidad de aire central medico
Autoclave	2 equipos
Microscopio oftalmológico	1 equipo

Algunos de los servicios brindados*:



Consulta: 66,619



Emergencia: 25,594



Hospitalización: 4,423

*Enero a Septiembre 2019

4.2 DATOS DE CONTACTO



Teléfono:
809-578-2354 Ext. 2224

Horarios de atención telefónica:

Lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 7:00 p.m.



Escribir a nuestro correo electrónico:
director@hostoben.com

Dirección:



Carretera Duarte No.1, El Caimito, Moca, Provincia
Espaillat.

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

Departamento de Gestión de Usuarios

Ubicada en la entrada principal para los servicios de Consulta Externa



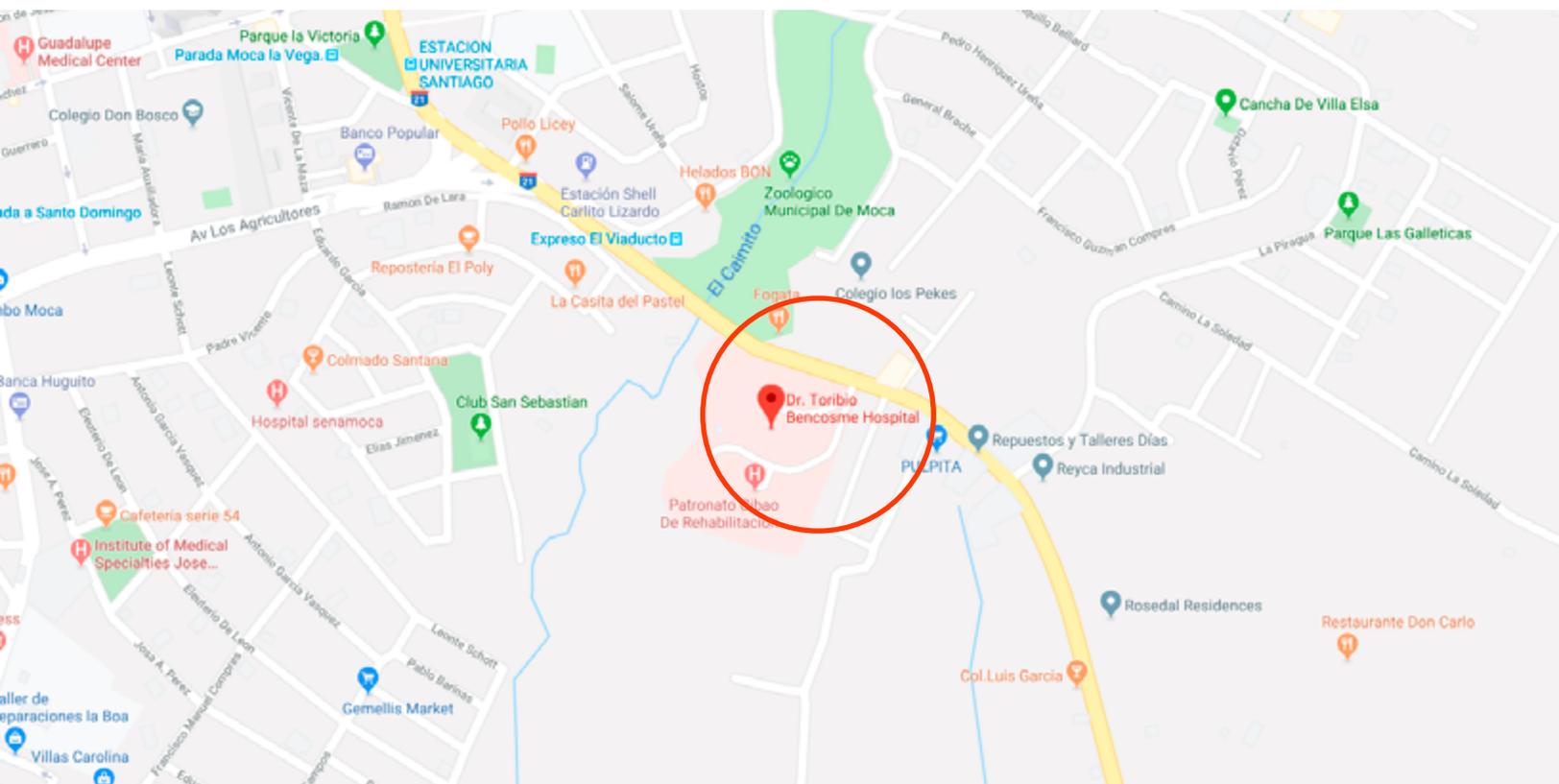
809-578-2354 Ext. 2224



oau@hostoben.com

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Dirección: Carretera Duarte, número 1, El Caimito, Moca, provincia Espaillat.







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.