



HOSPITAL

**PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA**

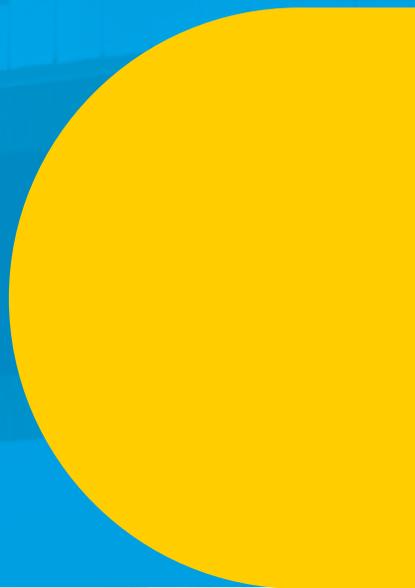
CARTA  
**COMPROMISO** AL  
**CIUDADANO**



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
<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 .....	13
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.....	26
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano .....	26
4.4 Medios de acceso y transporte a la Institución .....	26



# PRÓLOGO

El Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña se siente orgulloso de elaborar la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, como forma de implementar y fomentar una mejora continua en los servicios de salud que ofrecemos.

A Través de este instrumento informamos a nuestros usuarios, sobre los servicios que ofrecemos y la forma en la que pueden acceder a ellos, con el compromiso de ser ofrecidos con un alto nivel de calidad, donde nuestra prioridad es asistir de manera justa y responsable a la población que busca prevenir o resolver problemas de salud en nuestro hospital.

Es deber nuestro capacitar y educar de forma continua nuestro recurso humano, conformando un equipo multidisciplinario, en el que cada uno trabaje responsablemente, con entrega y dedicación para cumplir con el objetivo de brindar un servicio de calidad.

“La salud es el regalo más grande, y el Hospital Presidente Estrella Ureña está junto a los usuarios para ayudarlos a cuidarla y protegerla”.



**Dra. Davina Lazala**  
Director general

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## 1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

### • ¿Quiénes somos?

El Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña, es un hospital de Tercer Nivel de Atención perteneciente a la Regional de Salud Norcentral, especializado principalmente en el cuidado de mujeres que demandan atenciones ginecológicas y obstétricas.

El hospital perteneció al Seguro Social, fue inaugurado en el gobierno del presidente Rafael Leónidas Trujillo el 15 de diciembre del año 1950. Durante los primeros años

este centro funcionó como una entidad de salud pública y prevención local. Luego pasó al Instituto Dominicano de Seguro Social (IDSS), entidad encargada del bienestar de los trabajadores; actualmente pasó a manos del Servicio Nacional de Salud (SNS). Busca ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.



## MISIÓN



Somos un hospital regional universitario de tercer nivel, que brindamos a nuestros usuarios atención integral especializada con profesionalidad, dedicación, docencia e investigación.

## VISIÓN



Ser un hospital universitario que sirva de modelo local e internacional, donde se presten servicios integrales especializados con los más altos estándares de calidad en el sector público, de una manera eficaz y oportuna.

## VALORES

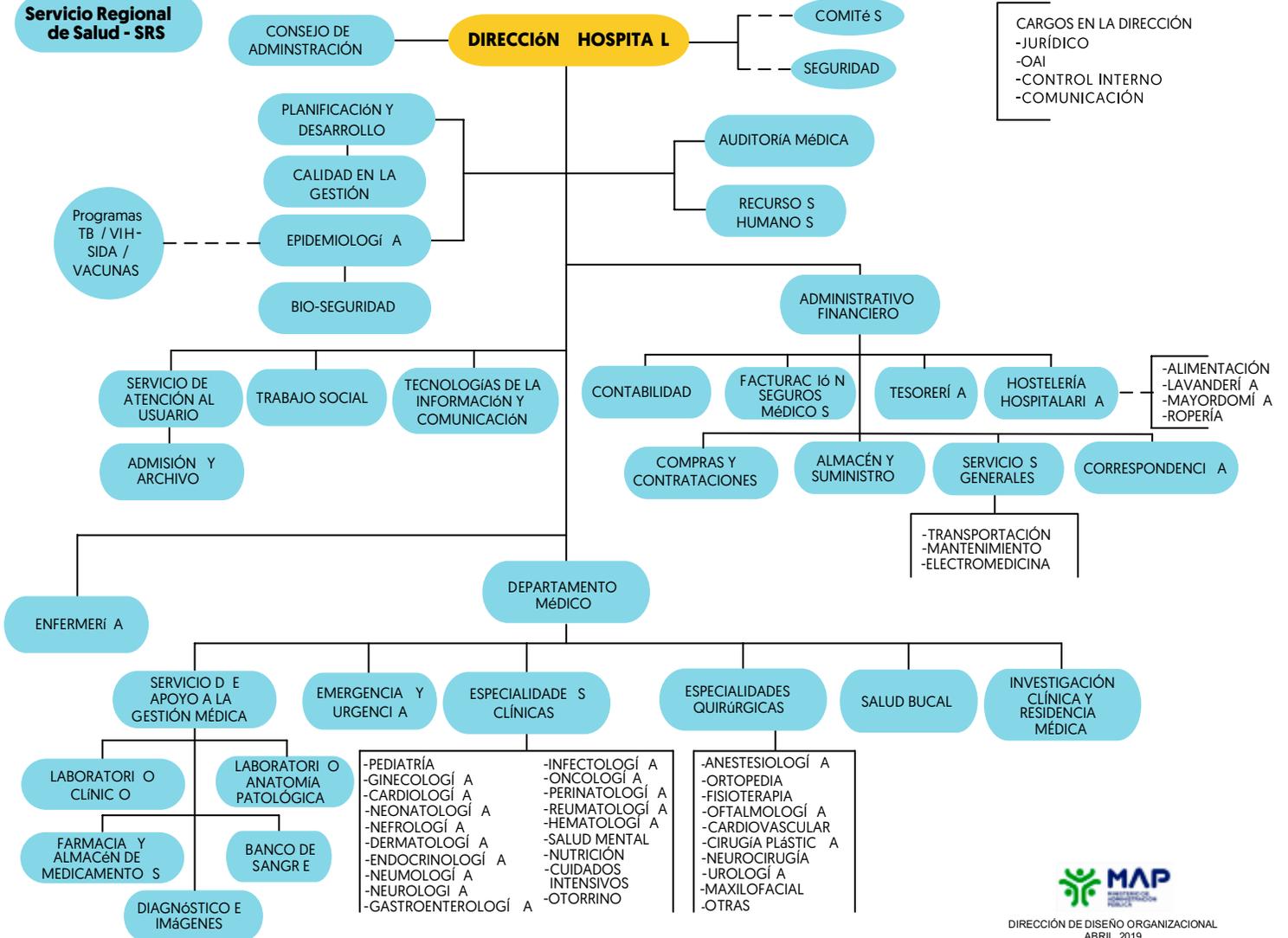


- Vocación de servicio
- Integridad
- Competitividad
- Humanización
- Responsabilidad

# 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

OBJETIVOS	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIOS
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.	Consulta Externa	Consulta Externa	Neonatos, niños, niñas y mujeres demandan atenciones: ginecológica, obstétricas, pediátrica neonatales y otras.
	Atención a Emergencias	Servicios de Emergencias	
	Hospitalización	Hospitalización	
	Atención Quirúrgica y Sala de Parto	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
	Apoyo Diagnóstico	Laboratorio Clínico	
		Estudios de Imágenes	
		Anatomopatológico	
	Materno Neonatal	Neonato	
	Atención Unidades Especiales	Unidad Cuidados Intensivos	
	Programas de Atención y Prevención	Servicios de Atención y Prevención	
Servicios sociales	Servicios sociales		
Docencia e Investigación	Servicio de Formación de Profesionales de la Salud	Residentes/ Estudiantes universitarios/ Técnicos.	



# 1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Servicio	Descripción	Requisitos
Consulta Externa	<p><b>Consulta por 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, 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><b>Consulta Subsecuente:</b> 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obstetricia</li> <li>• Ginecología</li> <li>• Perinatología</li> <li>• Anestesiología</li> <li>• Odontología</li> <li>• Endocrinología ginecológica</li> <li>• Oncología ginecológica</li> <li>• Mastología</li> <li>• Planificación Familiar</li> <li>• Adolescentes</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Psicología</li> <li>• Psiquiatría</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Neumología</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Cirugía</li> <li>• Urología</li> <li>• Hematología</li> <li>• Dermatología</li> <li>• Neurología</li> </ul>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Si es menor de edad: Acta de nacimiento y cédula de Identidad de su acompañante.</p> <p>Para las áreas de Endocrinología, Oncología y Odontología requiere referimiento interno o externo.</p>
Servicio de Emergencias	<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>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Referimiento en caso de ser referido de otro centro.</p>
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>Que el usuario sea enviado desde la Consulta Externa para esos fines.</p> <p>Pacientes que fueron admitidos en la Emergencia y necesiten o requieran hospitalización.</p>

<b>Servicios de Procedimientos Quirúrgicos</b>	<p><b>Procedimientos Quirúrgicos Electivos:</b> 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.</p> <p><b>Procedimientos Quirúrgicos 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 tejidos lesionados.</p>	<p>Para 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</p>
<b>Laboratorio Clínico</b>	<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>	
<b>Estudios de Imágenes</b>	<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>• Sonografía</li> <li>• Radiografía</li> <li>• Mamografía</li> <li>• Densitometría ósea</li> </ul>	<p>Identificación personal (cédula o pasaporte).</p> <p>Indicación médica.</p>
<b>Anatomopatológico</b> [Papanicolaou PAP, Biopsias]	<p>Es el procedimiento realizado para procesar muestras de diferentes tejidos.</p>	<p>Indicación médica.</p>
<b>Naonto</b>	<p>Son los recién nacidos, en este servicio se le da la atención requerida durante el periodo neonatal el cual comprende las primeras 4 semanas de la vida de un bebé.</p>	<p>Estar en las primeras 4 semanas de nacido.</p> <p>Identificación de la madre o tutor.</p>
<b>Unidad de Cuidados Intensivos</b>	<p>Es una instalación especial dentro del hospital que proporciona medicina intensiva. Los pacientes candidatos para entrar en cuidados intensivos son aquellos que tienen alguna condición grave de salud que pone en riesgo su vida y que por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos.</p> <p>Contamos con unidades de Cuidados Intensivos (Neonatal, Pediátrica y Adulto).</p>	<p>Cédula de identidad o pasaporte.</p> <p>Referimiento Medico.</p>

<p><b>Servicios de Atención y Prevención</b></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>• Servicio de Atención Integral</li> <li>• Programa para la Prevención de Cáncer</li> <li>• Cérvicouterino</li> <li>• Programa de Atención a Niños Niñas y Adolescentes</li> </ul>	<p>Presentar tarjeta de vacunas.          Los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su cédula de identidad y electoral o pasaporte.          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><b>Servicios Sociales</b></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><b>Servicio de Formación de Profesionales de la Salud</b></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>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



Nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. hasta las 6:00 p.m., de lunes a viernes y las áreas de emergencia 24 horas de lunes a domingo.



### Oficina de Atención al Usuario:

809-295-1197 Información, Ext. 101 y 102  
Atención al Usuario Ext. 103, 104 y 105.



### Correo Electrónico:

[direccionhpeu@gmail.com](mailto:direccionhpeu@gmail.com)



### Facebook :

Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña.



### Instagram:

[HRUPEU](https://www.instagram.com/HRUPEU)



### Twitter:

[@HRUPEU](https://twitter.com/HRUPEU)



### Dirección:

Avenida Imbert, número 50  
Santiago de los Caballeros, República Dominicana.





## 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 técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

### 2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Emergencia	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Hospitalización	Amabilidad	90%	
Laboratorio	Profesionalidad	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.

Contamos con un plan de vacunas para el personal médico, administrativo en DP, hepatitis e influenza.

Contamos con un plan de fumigación para el control de plagas en todas las áreas, cada 3 meses y es supervisado por los departamentos de epidemiología y mantenimiento.

Como medida de seguimiento a la consecución de los objetivos de la institución, hemos creado los siguientes comités y programas en el hospital, entre ellos:

- Comité de Emergencias y Desastres.
- Comité de Ética y Disciplina.
- Comité de Garantía de la Calidad.
- Comité de Gestión del Cambio.
- Comité de Gestión.
- Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS)
- Comité de la Morbilidad Materna
- Comité de Medios Web.
- Comité Farmacéutico.

**Club de donantes de sangre:** en nuestro club de donantes contamos con donantes de dos categorías, la primera son los donantes que asisten de manera voluntaria y altruista para favorecer a la comunidad hospitalaria; la segunda categoría son los donantes familiares de pacientes necesitados.

Hasta el momento el número de donantes fijos son 80, y mensualmente manejamos alrededor de 40 donantes familiares.

**Programa “Seguimos Contigo, Mujer”:** creado para fomentar el seguimiento de las púerperas desde el momento en que dan a luz en nuestro centro y seguimos acompañando en sus hogares, respondiendo a un formulario que tiene como objetivo conocer la evolución del neonato y de la madre, y asesorando en términos de lactancia materna y vacunación del bebé.

**Programa “Contigo desde el primer nivel:** esta estrategia surge por la necesidad de mejorar la calidad de los controles prenatales de las usuarias de nuestras comunidades, llevando los especialistas de nuestro hospital a los diferentes centros de primer nivel de nuestra ciudad. Con esto buscamos acompañar a nuestros principales centros que nos refieren pacientes de la ciudad de Santiago y cada mes participar en las consultas prenatales que se ofrecen a las embarazadas.

**Programa “SNS en la comunidad”:** Programa impulsado por el Servicio Nacional de Salud, el cual busca acercar los servicios de salud a los comunitarios. Llevamos a el programa desde el mes de abril del 2019, a la comunidad de Los Salados de la ciudad de Santiago, y trabajamos de la mano de Centros de Primer Nivel de Buenos Aires.

**Sistema de encuestas internas y externas:** para la evaluación de la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.

**Medio ambiente y ruta sanitaria:** generación, separación y disposición de desechos.

La disposición final de los residuos se realiza en base a lo conforme en el decreto 126-09, el cual establece el reglamento sobre los desechos y residuos generados por los centros de salud, cuyo primer artículo establece 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 normativa 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.

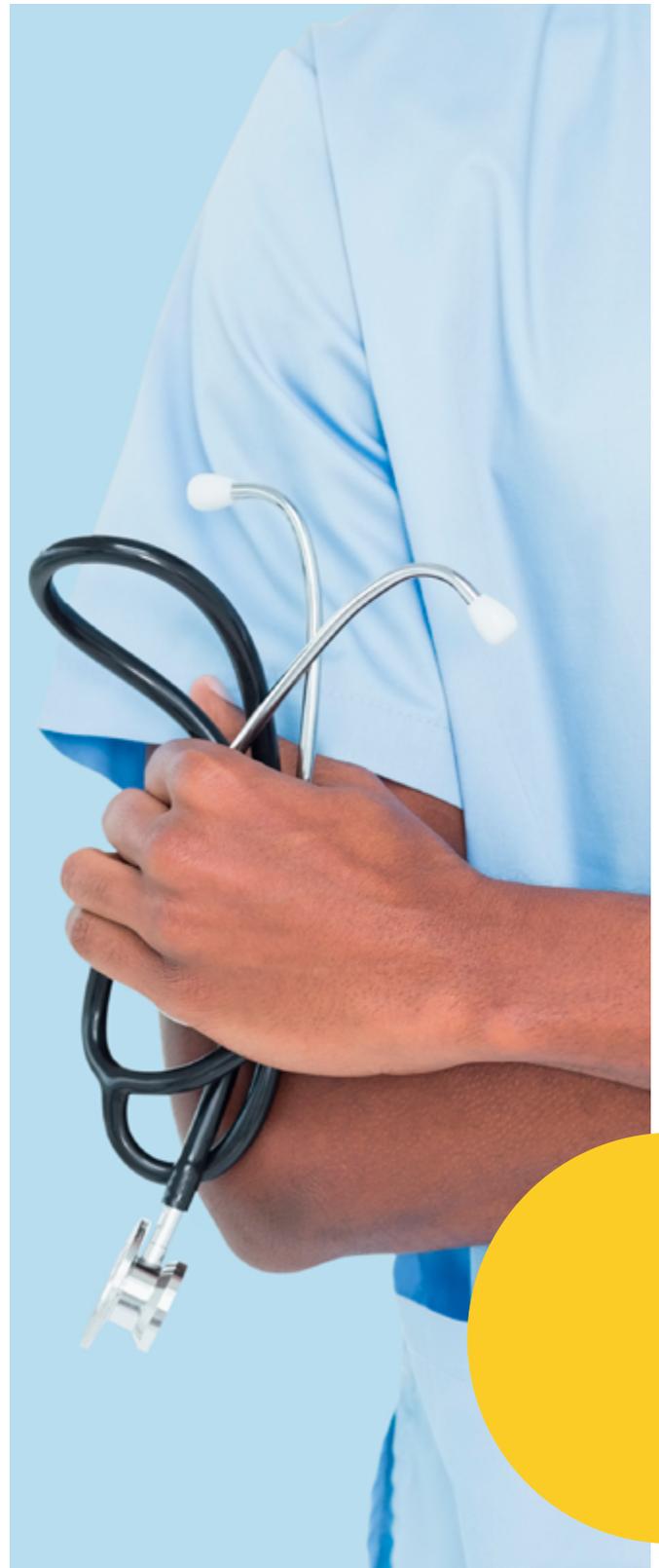
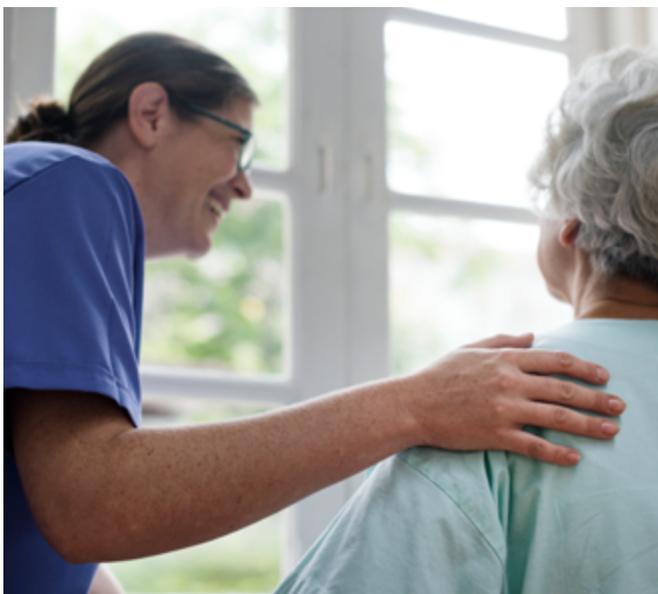
**En base a esto en nuestra institución los desechos son clasificados como:**

- Desechos degradables
- No degradables
- Desechos punzocortantes
- Fluidos corporales.

Los desechos generados por la institución son clasificados y separados, inmediatamente se originan, de modo que los mismos son empacados en fundas de colores característicos, según el grupo al que pertenecen. Los desechos generales van en fundas negras y los desechos infecto-contagiosos, en fundas rojas. Luego son transportados por una ruta sanitaria, visiblemente marcada, por los empleados designados en conserjería.

Después de transportados son reclasificados en vertedero y el ayuntamiento se encarga de recogerlos,

con frecuencia de cuatro veces por semana, llevando los desechos infecto-contagiosos y anatomo-patológicos a una incineradora. Con estas medidas tratamos de reducir el riesgo de exposición de pacientes y empleados, y de todo el que pueda estar en contacto con estos desechos.



## 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

### 3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

- **Buzón de quejas y sugerencias**

El Hospital cuenta con ocho buzones de quejas y sugerencias ubicados en las diferentes áreas del centro de salud. De esta forma nuestros usuarios internos y externos 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 ocho buzones están localizados en:**

- Atención al Usuario [1]
- Emergencia [2]
- Maternidad [1]
- Hospitalización [1]
- Estación Enfermería [1]
- Odontología [1]
- Toma de Muestra [1]

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.



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

Al momento que el Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña 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. Además, se tomarán 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

El Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña, es un hospital de tercer nivel de alta especialización, que recibe alrededor de 13 mil pacientes mensualmente, provenientes de la región Norcentral, quienes se benefician de los servicios que ofrecemos.

Nuestro plantel hospitalario cuenta con 1000 empleados, quienes prestan sus servicios en las diferentes áreas. Para asistir en las necesidades de nuestros usuarios, contamos con cuatro salas de cuidados intensivos, distribuidas en las áreas de obstetricia, neonatal, coronario y polivalente; también contamos con tres salas de emergencias, en medicina interna, obstetricia, y cirugía general.

#### **Contamos también con programas especiales tales como:**

- Consejería
- Planificación familiar
- Vacunas
- Adolescentes
- SAI (Servicio de atención integral).
- PNCTB (Programa nacional del control de la tuberculosis)

Disponemos de 157 camas distribuidas en las áreas de maternidad, y hospitalización del hospital general. Contamos con el servicio de 1 ambulancia para asistir a nuestros usuarios.



## ACUERDOS Y CONVENIOS

Como una manera de trabajar alineados a la constitución dominicana, y la ley de seguridad social, 87-01, hemos realizado acuerdos bajo contrato con las siguientes compañías aseguradoras o ARS:

- ARS SENASA
- ARL
- ARS Renacer
- ARS Semma
- ARS Futuro
- ARS Salud Segura
- ARS Metasalud
- ARS Monumental
- ARS Colegio Médico Dominicano
- ARS Simag



El Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña, dentro del amplio marco de actividades que desarrolla, se relaciona e interactúa con entidades e individuos en los que pueden influir de manera significativa y cuyas acciones, puedan tener cierta repercusión sobre la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Nos referimos a ellos como grupos de interés, del hospital, que no son más que partes interesadas.

La identificación de esas entidades e individuos, y su agrupación, permite que se puedan relacionar y atender sus necesidades y expectativas.

**Dentro de los grupos que tenemos identificados están:**

- COOPMEDICA
- COOPUÑAL
- PROJECT HOPE
- BIONUCLEAR
- ACIS
- JUNTAS DE VECINOS.

Por otro lado, el Hospital Presidente Estrella Ureña, al ser un hospital universitario ha realizado alianzas a través de acuerdos escritos con Universidades locales y politécnicos, basando estas alianzas en el mejor interés de ambas partes de colaborar en el desarrollo de una relación que favorezca ambas instituciones que trabajan indistintamente para dar servicio a nuestra comunidad de Santiago.

Nuestro hospital presta servicios de salud de alta especialidad a la población que busca atención en salud de la Región Norte, y las universidades y politécnicos, trabajan en la formación académica del estudiantado que posteriormente serán quienes ocuparán los puestos de trabajo en la sociedad de Santiago.

Los politécnicos podrán beneficiarse de que sus estudiantes reciban prácticas en las áreas administrativas y asistenciales y las universidades podrán beneficiarse en que sus estudiantes del área de salud, formen parte de las residencias médicas, internados y demás requisitos que forma parte del desarrollo integral de la carrera de medicina en las diferentes áreas de servicio.

Esto es parte del compromiso social que tiene el Hospital Presidente Estrella Ureña con la ciudad de Santiago.



## Otros datos generales del Hospital

Nivel de atención	Tercer Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	1,250
Camas instaladas	157
Camas en uso	157
Quirófanos	10 salas de cirugía
Farmacias	1 central y 4 satelital
Ambulancias	1 unidad
Consultorios	33 consultorios
Camas UCI	26 camas
Área de urgencias / emergencia	4 área (Triage 1 camilla; Emergencia general 13 camillas, Emergencia de cirugía 6, Emergencia maternidad 6)
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 área
Unidad de Hemodiálisis	17 sillones
Laparoscopia	1 unidad
Rayos X	4 equipos [ 1Rx fijo, 2 Rx periapical en Odontología, 1 Rx portátil]
Unidad Sonografía	2 equipos
Área Maxilofacial	1 unidad
Salón multiuso	1 área, [capacidad para 150 personas]
Cafetería	1 área, [capacidad 20 personas]
Comedor	3 áreas, [capacidad para 110 personas]
Cocina	1 área
Lavandería	1 área [2 lavadoras, 2 secadoras, 2 planchados, 1 calandra]
Morgue	1 área [nevera para 9 compartimientos]
Parqueos	208
Sistema UPS	2 unidades de 1000 kilovatios
Sistema de tratamiento de agua	3 sistemas de Ósmosis inversa
Sistema de energía de emergencia	3 unidades [1 de 1000 kilovatios, 500 kilovatios y 300 kilovatios]
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 máquina trituradora
Sistema de gases	1 unidad de central aire médico
Autoclave	6 equipos
Microscopio oftalmológico	1 equipo

### Algunos de los servicios brindados\*:



**Consulta: 76,552**



**Emergencia: 28,129**



**Hospitalización: 8,870**

\*Enero a septiembre 2019

## 4.2 DATOS DE CONTACTO



### Correo electrónico:

direccionhpeu@gmail.com



### Instagram:

HRUPEU



### Twitter:

@HRUPEU



### Facebook:

Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña.



### Telefonos:

Telf.: 809-295-1197 Información, Ext. 101 y 102;  
Atención al Usuario Ext. 103, 104 y 105.

Nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes, y las áreas de emergencia 24 horas de lunes a domingo.



### Dirección:

Avenida Imbert, número 50, Santiago de los Caballeros, República Dominicana.

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

El área encargada de la Carta Compromiso al Ciudadano es Calidad en la Gestión.



Teléfono de contacto:  
**809-295-1197 Ext. 125.**



Correo electrónico:  
**calidadenlagescion.hrupeu@gmail.com**

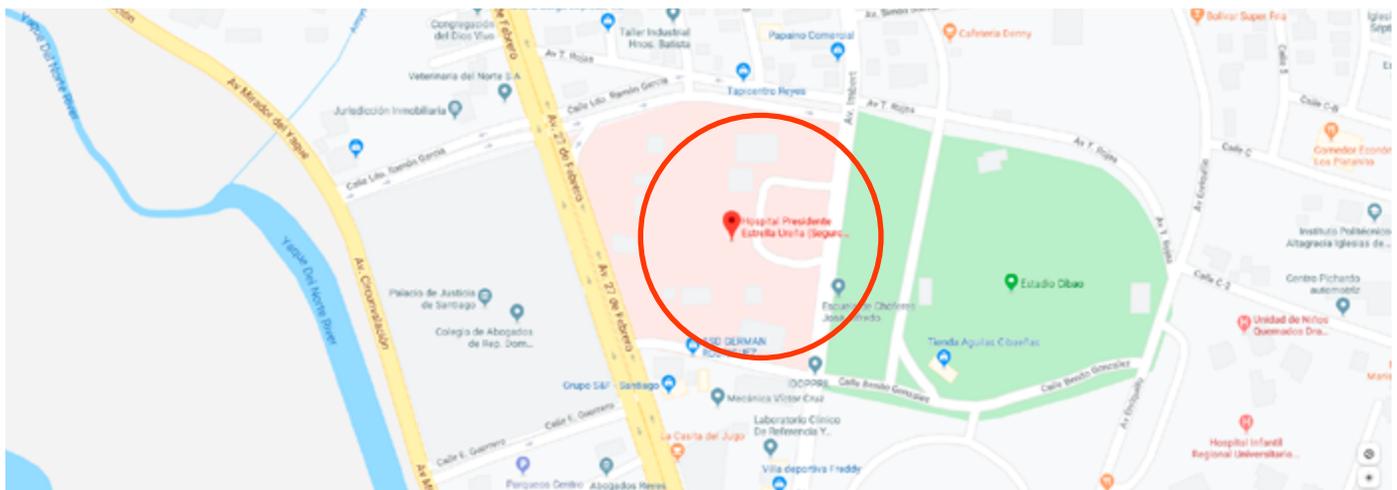
## 4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Hospital Regional Universitario Presidente Estrella Ureña se encuentra ubicado en la Avenida Imbert, número 50, Santiago de los Caballeros, República Dominicana, con acceso a transporte de motores, guaguas públicas, carros de concho y vehículos privados, tal como sigue:

Desde la avenida Imbert las rutas son: Ruta A, Ruta C y Ruta F

### Desde la avenida 27 de Febrero son:

- El transporte público OMSA
- Ruta de guaguas de transporte Navarrete- Santiago
- Ruta de guaguas de transporte Villa González- Santiago
- Ruta de guaguas de transporte Mao- Santiago









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.