



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

17 de mayo 2022
Santo Domingo, R. D.

007639

Señor
Julio Landrón
Director General
Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Landrón:

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

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No.142-2022**, que aprueba por 2 años la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

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

Atentamente,

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure Carta Compromiso

SC/DDMSP
DDMSP- 22-0242



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6
“AVANZAMOS PARA TI”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Resolución Núm. 142-2022, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora.

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

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

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

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

Resolución Núm. 142-2022, Aprobatoria de la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora.

Página 1 de 3

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

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

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

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

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

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

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

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

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de fecha 11 de mayo de 2022, mediante la cual solicita la Aprobación de la tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Dr. Ney Arias Lora.

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



Resolución Núm. 142-2022, Aprobatoria de la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico Dr- Ney Arias Lora.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Tercera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

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

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

ARTÍCULO 3: Se dispone la notificación de la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, para los fines correspondientes.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los doce (12) días del mes de mayo del año dos mil veintidós (2022).

Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución Núm. 142-2022, Aprobatoria de la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora.

FORMAS DE COMUNICACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

- **Teléfono:** 809-590-3838
- **E-mail:** info@hospitalneyarias.gob.do
- **Portal de Institucional:** <https://www.hospitalneyarias.gob.do>
- **Oficina de Libre Acceso a la Información:** 809-590-3838 Ext. 2002 OAI@hospitalneyarias.gob.do
- **Encuestas diarias y semestral de satisfacción al usuario.**
- **Grupos focales:** Reuniones trimestrales a los fines de conocer su percepción y garantizar la satisfacción.
- **Redes Sociales:**
 - **Instagram:** Neyariasrd
 - **Facebook:** Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido los siguientes canales:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias, ha establecido buzones de sugerencias y/o denuncias, en los cuales los usuarios pueden manifestar su experiencia sobre los servicios recibidos. **Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.**
- **Sistema 311:** Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por esta vía, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI). **Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.**
- **Gerencia de Atención al usuario:** El personal encargado de recibir los casos, los va a asignar instancias internas correspondientes, para la solución a cada caso. **Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 5 días laborables.**
- **Redes Sociales:**
 - **Instagram:** Neyariasrd
 - **Facebook:** Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias**Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 3 días laborables.**

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN: En caso de que la institución presente incumplimiento con los estándares de calidad, servicios y plazos declarados en esta carta.

A los fines de subsanar la reclamación presentada, el ciudadano recibirá una comunicación firmada de la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas a tomar en su caso para la solución y/o evitar recurrencia.

DATOS DE CONTACTO

Edificio principal de Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, Av. Konrad Adenauer (Prol.Charles de Gaulle), Ciudad de la Salud, Santo Domingo Norte, República Dominicana, Tel 809-590-3838 / 809-590-4040, Ext: 2211 y 2201 info@hospitalneyarias.gob.do

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de las informaciones relacionadas con la Carta Compromiso al Ciudadano es la Gerencia de Atención al Usuario, ubicada en el 2º. Nivel, Área de Consulta Externa, Puerta 201.

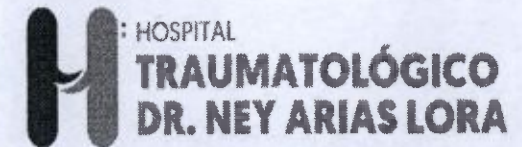
Teléfono: 809-590-3838 / 809-590-4040, Ext: 2211 y 2201

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalneyarias.gob.do

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m



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



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia: Mayo 2022 – 2024

3ra versión

MS
J



DATOS IDENTIFICATIVOS

Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora (HTNAL), es una institución gubernamental, de tercer nivel (3er.) de atención, perteneciente al Servicio Regional de Salud Metropolitano, Área de Salud III de la Red Pública de Prestación de Servicios de Salud, dedicado a brindar atenciones a usuarios traumatizados y aquellos con patologías ortopédicas, quirúrgicas, neuroquirúrgicas y necesidades de rehabilitación y medicina física.

Misión

Somos un centro de salud, altamente especializado en traumatología, cirugía, neurocirugía y rehabilitación, articulado en red, educando a los usuarios en la prevención para garantizar atenciones con seguridad, gran sentido de humanización, calidad, equidad y solidaridad, con profesionales capaces y comprometidos en el control y el uso racional de los recursos para reducir la mortalidad, discapacidad y lograr su reinserción social.

Visión

Ser la institución de salud líder, integrando la innovación tecnología para constituir un referente nacional e internacional en traumatología, cirugía, neurocirugía y rehabilitación, con recursos humanos cualificados, comprometidos con la atención integral, la eficiencia, la vocación docente y la investigación.

INCLUSIÓN

En el Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora no discriminamos por género, religión, nacionalidad, filiación política, etnia, edad ni nivel socio económico; contamos con rampas especialmente diseñadas para usuarios con dificultades motoras. Para el traslado de usuarios entre niveles del hospital, contamos con 4 ascensores. En el estacionamiento de vehículos disponemos de espacios exclusivamente para usuarios con necesidades especiales. Asistencia por personal de avanzada, ubicados en las puertas de acceso al hospital.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Trato Humano:** Garantizamos el respeto a la dignidad de usuarios y familiares, así como sus derechos establecidos en la Ley General de Salud (42-01) y la Ley de Seguridad Social (87-01)
- **Tiempo de Respuesta:** Se refiere a los minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita atención en las áreas comprometidas y el inicio de la atención por el personal de salud
- **Profesionalidad:** Nuestro personal realiza su trabajo con esmero, honradez y eficacia, procurando la satisfacción con el servicio realizado en cada área.
- **Accesibilidad:** Brindamos servicios de salud a cualquier persona en todas las áreas, en espacios cómodos y seguros y comunicación permanente por medios diferentes medios.
- **Fiabilidad:** Ponemos en práctica los más avanzados conocimientos y tecnología disponible en nuestro centro, tomando como base la Medicina Basada en Evidencia, para garantizar la continuidad de las atenciones en todas las áreas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Laboratorio	Trato Humano/ profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta trimestral.
	Tiempo de respuesta	5 Días Laborables	Solicitudes completadas en tiempo establecido.
Imágenes	Trato Humano/Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta trimestral.
	Tiempo de respuesta	7 Días Laborables	Solicitudes completadas en tiempo establecido.
Consulta	Trato Humano /Profesionalidad / accesibilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuesta trimestral.
Emergencia			

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Respetar la salud de otras personas, evitando realizar actos, efectuar o intervenir en actividades perjudiciales para la salud de los terceros, ya sea por la naturaleza de dichas acciones o por la forma en que se ejecutan.
- Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes, especialmente si éstos son menores, ancianos o discapacitados, así como por la salud comunitaria.
- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que viven y desarrollan sus actividades.
- Cumplir con las prescripciones generales de carácter sanitario comunes a toda la población, como también con las prescripciones específicas señaladas por las autoridades sanitarias.
- Colaborar con las autoridades de salud, auxiliando su acción, cumpliendo sus instrucciones y evitando acciones u omisiones que interfieran con las acciones de salud o retarden su cumplimiento.
- Proporcionar, de manera oportuna y fidedigna, la información que el Ministerio de Salud o la autoridad sanitaria correspondiente requiera para el cumplimiento de sus funciones como autoridad máxima de aplicación de la ley 42-01 y sus reglamentos.
- Participar activamente en el proceso de construcción de mejores condiciones de vida y salud, desde la concepción misma de las acciones hasta la prestación de los servicios.



Código QR Cartera de Servicios

