

DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2021



HOSPITAL INFANTÍL
DR. ROBERT REÍD CABRAL

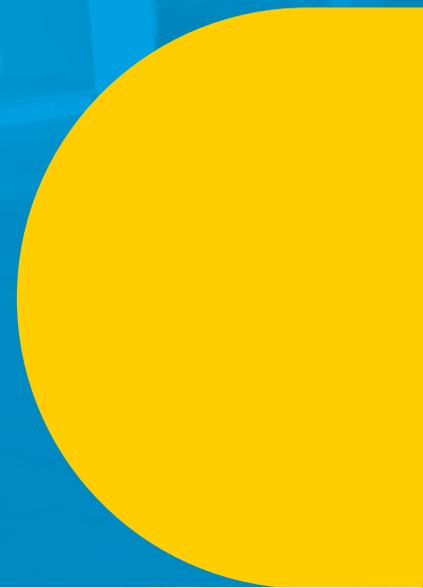
CARTA
COMPROMISO AL
CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



CUIDADO EDITORIAL

Elaborado por:

Comité de Calidad Hospital

Coordinado por:

Departamento Calidad en la Gestión, SNS

Corrección y Estilo:

Dirección de Comunicaciones, SNS

Colaboración

Ministerio de Administración Pública

Diseño y Diagramación:

MAGA Plus Publicidad SRL

Título original:

Carta Compromiso al Ciudadano

Fecha de publicación:

Diciembre 2019

Versión:

Primera

CONTENIDO

Prólogo.....	7
1. Información de Carácter General y Legal	8
1.1 Datos identificativo y fines de la Institución	8
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que prestan	11
1.3 Mapa de Producción	11
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	13
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	16
1.6 Forma de comunicación y participación ciudadana	17
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	18
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	18
2.2 Compromisos de calidad	18
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	18
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	19
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	21
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	21
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	22
4. Información Complementaria	22
4.1 Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios.....	22
4.2 Datos de contacto.....	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 Infantil Dr. Robert Reid Cabral, centro asistencial de tercer nivel, trabaja para el fomento y fortalecimiento de una cultura de mejora continua de los servicios de atención, por lo que se complace en presentar su primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

A través de este documento se promueve entre nuestros usuarios y en los distintos grupos de interés, los servicios, requisitos, acceso, canales de comunicación, medios de contactos y compromisos de calidad establecidos.

Como centro Pediátrico de Referencia Nacional, identificamos a la población infantil del país como punto focal en esta Carta Compromiso, reiterando que nuestro personal está enfocado en proveer servicios de salud orientados a la calidad, en base a un trabajo en equipo, fiel cumplimiento de los protocolos y trato humanizado.

Con la presentación de esta Carta Compromiso al Ciudadano, en el Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral asumimos el fiel cumplimiento de cada meta trazada y mejorar continuamente la relación con nuestros usuarios y grupos de interés.

Nuestra meta es lograr y mantener la satisfacción de nuestros usuarios.



Dra. Nereyda Solano
Directora general

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral

Siglas: HIRRC

Dirección:

Avenida Abraham Lincoln, número 2, esquina avenida Independencia, Centro de los Héroes, Distrito Nacional.

Teléfono: [809]533-1111.

RNC: 4-30-04107-6

El Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral, es una derivación del Hospital para Niños Ramfis, construido por el dictador Rafael Leónidas Trujillo Molina en 1939, ubicado en la calle Santiago, número 1 en la ciudad de Santo Domingo e inaugurado el seis de enero de 1939, el cual surge como una idea del doctor Rafael Miranda Johnson de convertir el Hospital Emergencia de la Cruz Roja en un establecimiento estrictamente dedicado a la atención pediátrica. Debido al incremento poblacional de la época, en 1954 y después de la inauguración de la Feria de la Paz y Confraternidad del Mundo Libre, se realiza la inauguración de un nuevo Hospital de Niños, con el nombre de "Clínica Infantil Angelita", ubicado en la avenida Independencia, esquina Abraham Lincoln, próximo al Malecón, en el sector La Feria, Ciudad Trujillo [nombre de la época de Santo Domingo], en un edificio que funcionó como hotel provisional durante los actos de celebración de la Feria.

La Clínica Infantil Angelita en simbiosis con el Hospital para Niños Ramfis, se concatenó para formar uno de los

centros hospitalarios de Pediatría del hemisferio occidental de la época. Con el ajusticiamiento del tirano en mayo de 1961, se procedió a dismantelar los remanentes de la dictadura, por lo que la Clínica Infantil Angelita, pasó a llamarse por un período breve, Hospital Infantil María Trinidad Sánchez, y posteriormente Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral, como homenaje póstumo a un joven pediatra que participó en las acciones que concluyeron con la muerte del sátrapa, producto de esta intervención fue blanco de persecuciones por lo que tomó la decisión de inmolarse, para no ser víctima de sus perseguidores.

El Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral es la institución de atención de la salud infantil más antigua del país. Cuenta con todas las subespecialidades pediátricas y algunos de sus servicios sub-especializados son únicos en la República Dominicana.

El centro está catalogado como un centro hospitalario de tercer nivel especializado de referencia nacional que representa el primer centro docente y formador de los recursos humanos pediátrico del país.

El objetivo fundamental del hospital es brindar servicios de salud especializados en atención pediátrica, de acuerdo con nuestra capacidad resolutive, [tercer nivel de atención], realizando actividades de promoción, prevención, recuperación, mediante consulta externa, hospitalización y emergencia con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.



MISIÓN



Somos un hospital pediátrico de tercer nivel especializado de referencia nacional, garantizando la atención pediátrica integral, basada en el conocimiento, la investigación y la docencia.

VISIÓN



Ser un hospital pediátrico de referencia nacional e internacional, prestando servicios de salud con altos estándares de calidad, oportunos y con alto sentido humanista.

VALORES



- Compromiso
- Humanización
- Trato Humano
- Calidez

PRINCIPIOS

Justicia: Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad, dando a cada uno lo que le corresponde.

Liderazgo: Somos líderes en la prestación de servicios de salud pediátrica de alta complejidad, fomentando la investigación y formando recursos humanos con un sentido de compromiso y solidaridad, tendentes a mejorar nuestro sistema de salud.

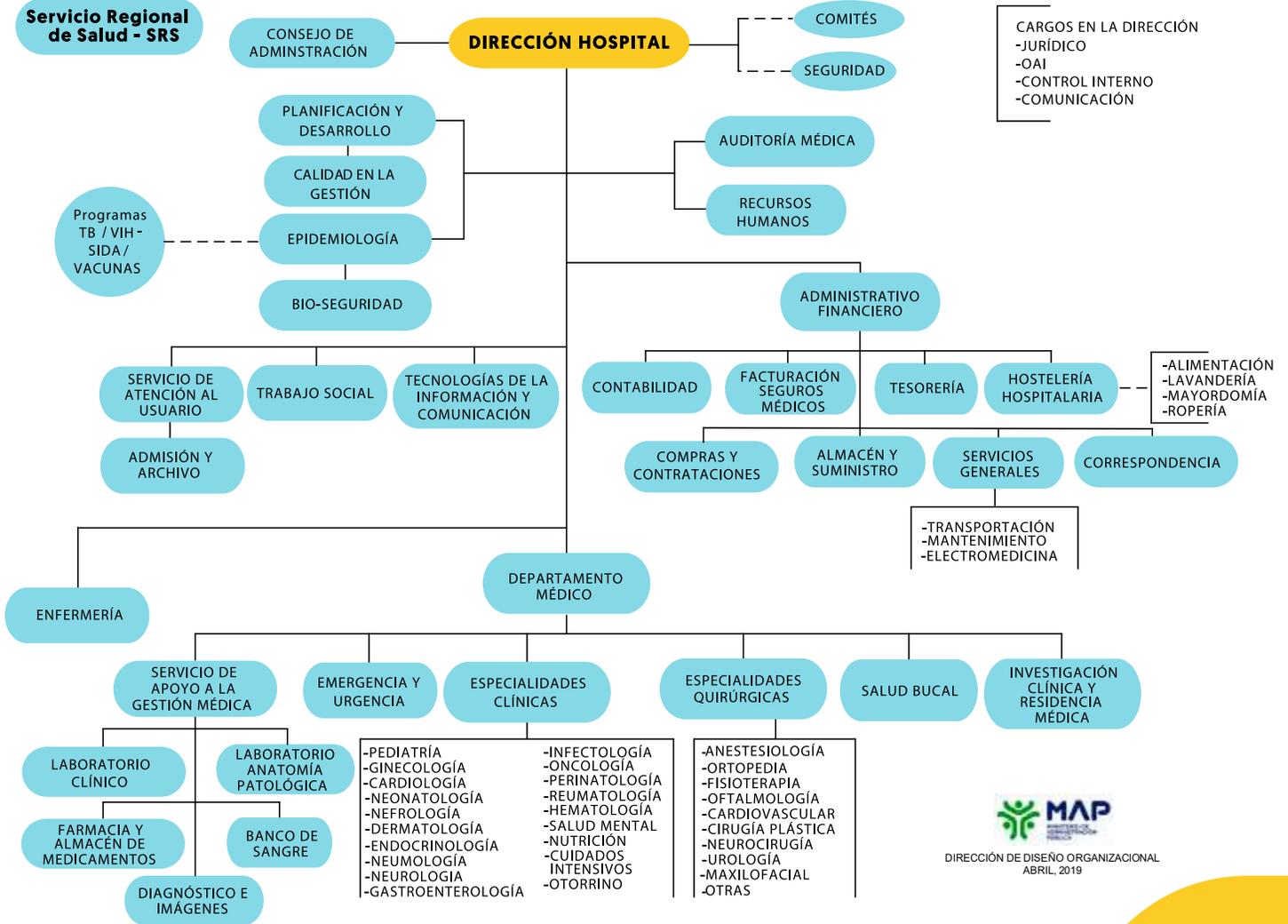
Confidencialidad: Respeto a la información de los pacientes que no debe y/o no puede ser difundida, sin previa autorización del paciente.

Igualdad: Prestación de nuestros servicios sin distinción alguna, teniendo como única medida la responsabilidad de solucionar integralmente los problemas de salud de nuestros usuarios.

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	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	DESTINATARIO
Brindar servicios de salud especializado en atención pediátrica, de acuerdo con nuestra capacidad resolutoria, (tercer nivel de atención), realizando actividades de promoción, prevención, recuperación, mediante consulta externa, hospitalización y emergencia con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.	Gestión médica y de Servicios complementarios	Consulta Externa	Consulta Externa Pediatría General	Usuarios pediátricos
			Consulta Externa Segunda Especialidad	
		Atención a Emergencia	Emergencias	
		Hospitalización	Hospitalización	
		Apoyo Diagnóstico	Laboratorio Clínico	
			Imagenología	
			Patología Clínica	
		Atención Quirúrgica	Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	
		Programa de Atención y Prevención	Servicios Atención y Prevención	
	Atención Unidades Especiales	Servicios de Cuidados Intensivos		
Servicios Sociales	Servicio Social			
Gestión de Formación	Docencia e Investigación	Servicios de Formación de Profesionales de la Salud	Residentes/ estudiantes universitarios/ técnicos	

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Servicio	Descripción	Requisitos
Consulta Externa Pediatria general	<p>Consultas Primera Vez Pediatria general: Servicio que brinda asistencia médica en la modalidad ambulatoria para el diagnóstico, tratamiento y control de las enfermedades niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Consultas Subsecuentes Pediatria general: Es el procedimiento mediante el cual el profesional médico da seguimiento a la evolución de la condición de salud y tratamiento del usuario pediátrico, hasta su de alta ambulatoria.</p>	<p>-Agendar Cita en el *753 y/o dirigirse directamente al centro hospitalario. -Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable.</p>
		<p>Usuarios registrados: Número de Expediente clínico. -Nombre Completo del usuario pediátrico. -Nombre completo de padre, tutor y/o responsable.</p>
Consulta Externa segunda especialidad	<p>Servicio de diagnóstico, pronóstico y tratamiento de los padecimientos relevantes de un área de segunda especialidad, que es referido por la consulta externa de pediatría general. Así mismo, comprende la referencia de pacientes al tercer nivel de atención, cuando la complejidad del padecimiento lo requiere.</p> <p>Cardiología, Cirugía, Nutrición, Neumología, Neonatología, Dermatología, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica y Reconstructiva y Quemados, Endocrinología, Neurología, Urología, Nefrología, Hemato-Oncología, Ginecología y Obstetricia, Fisiatría, Otorrinolaringología, Neurocirugía, Ortopedia, Cirugía de Columna, Alergología, Psicología, Psiquiatría, Endoscopia, Gastroenterología y Anestesiología.</p>	<p>Usuarios registrados: - Número de expediente clínico. -Nombre completo del usuario pediátrico. -Nombre completo de padre, tutor y/o responsable.</p>
Emergencias	<p>Servicio de Atención al Usuario Pediátrico donde se realizan las atenciones de salud durante 24 horas de forma ininterrumpida, a pacientes en condiciones críticas y/o agudas que pueden poner en riesgo la vida y requieren atención inmediata.</p>	<p>-Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable. Usuarios registrados: - Número de expediente clínico. -Nombre completo del usuario pediátrico. -Nombre completo de padre, tutor y/o responsable.</p>
Hospitalización	<p>Es el servicio destinado a la permanencia de usuarios pediátricos para su diagnóstico, recuperación y/o tratamiento y sus ambientes anexos requeridos para trabajo de enfermería; se relaciona básicamente con los servicios de apoyo, diagnóstico y tratamiento. Conformado por médicos especialistas, profesionales y auxiliares de enfermería. Pediatria general, Cardiología, Cirugía, Nutrición, Neumología, Neonatología, Dermatología, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica y Reconstructiva y Quemados, Endocrinología, Neurología, Urología, Nefrología, Hemato-Oncología, Ginecología y Obstetricia, Fisiatría, Otorrinolaringología, Neurocirugía, Ortopedia, Cirugía de Columna, Alergología, Psicología, Psiquiatría, Endoscopia, Gastroenterología y Anestesiología.</p>	<p>-Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable. Usuarios registrados: - Número de expediente clínico. -Nombre completo del usuario pediátrico. -Nombre completo de padre, tutor y/o responsable. -Se requiere expediente médico-clínico y orden de ingreso.</p>

Laboratorio clínico	<p>Se refiere a la toma y procesamiento de muestras de sangre o cualquier otro fluido biológico para determinar los parámetros establecidos de estos.</p> <p>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>Hematología, Química sanguínea, Banco de sangre, Serología, Microbiología, Parasitología, Uroanálisis, Inmunoserología y Pruebas Especiales.</p>	<p>-Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable.</p> <p>- Presentar indicación médica para realización del estudio.</p>
Imagenología	<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.</p> <p>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>Rayos X, Sonografía, Tomografía, Endoscopia, Ecocardiograma, Encefalograma,</p>	<p>-Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable.</p> <p>- Presentar indicación médica para realización del estudio.</p>
Patología clínica	<p>Consiste en establecer el diagnóstico formal de la lesión tumoral y precisar sus características morfológicas (lesión benigna, maligna, grado de agresividad, límites de extirpación de un tumor).</p> <p>Este diagnóstico puede establecerse a partir de piezas operatorias, biopsias o tomas de muestras citológicas. En cancerología, esto es indispensable antes de comenzar cualquier tratamiento.</p>	<p>El usuario presenta su documento de identificación junto a su carnet de seguro (si lo tiene), indicación, autorización del procedimiento.</p>
Servicios de Procedimientos Quirúrgicos	<p>Procedimiento Quirúrgico Electivo: Intervenciones programadas para resolver patología que ameritan un tratamiento quirúrgico.</p> <p>Procedimiento Quirúrgico de Emergencia: Acto urgente y pertinente que realiza un profesional médico en el interior del cuerpo humano para extirpar o reparar un órgano enfermo, lesionado o para realizar la reparación de tejidos lesionados.</p> <p>Otorrinolaringología, Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica y Reconstructiva y Quemados, Cirugía Pediátrica, Urología, Columna, Cardiovascular, Cardiología.</p>	<p>-Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable.</p> <p>-Se requiere de Kit quirúrgico, pre-evaluación cardiovascular y expediente médico- clínico, con orden de ingreso para procedimiento.</p>
Servicios de Atención y Prevención	<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, manejo preventivo de cualquier afección de salud y control de los factores de riesgo ante posibles enfermedades.</p> <p>Vacunas.</p>	<p>-Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable.</p> <p>-Presentar carnet (si está afiliado) y cartilla de vacunación de usuario pediátrico.</p>

<p>Servicios de Cuidados Intensivos</p>	<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. Contamos con Unidades de Cuidados Intensivos Pediátrico.</p>	<p>Cédula de identidad. Referimiento.</p>
<p>Servicios Sociales</p>	<p>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>Proporcionar nombre completo del usuario pediátrico, así como nombre completo y número de cédula del padre, tutor y/o responsable.</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>Ser enviado desde una universidad o desde el centro de estudio donde pertenezca el estudiante con las que el hospital tiene acuerdos. Carta que acredite que ha sido enviado a nuestro centro en calidad de estudiante interno. Presentar documentos personales.</p>





09

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

DERECHOS DE LOS PACIENTES:

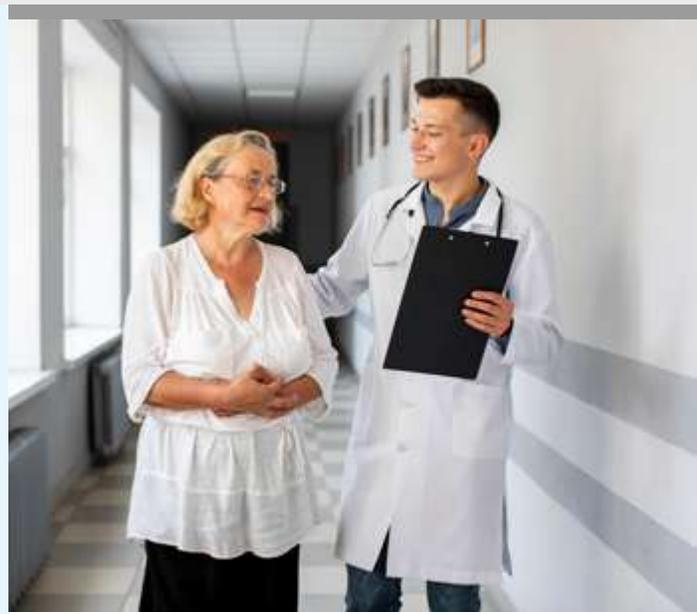
- Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.
- Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable y sin discriminación de ninguna clase, e independientemente de su capacidad adquisitiva.
- Ser atendido con respeto y esmero en función de su dignidad humana.
- Conocer los 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:



Línea Central:
{809}533-1111

Solicitud de Citas
*753



Oficina de Acceso a la Información:
Extensiones No. 2101



Página web:
<http://www.hirrc.gov.do>

info@hirrc.gov.do



Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Redes Sociales



Instagram:
@hirrcrd



Twitter:
@HIRRCRD



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.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Hospitalización	Amabilidad	90%	
Imágenes	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

Sistema de Gestión Calidad

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.

- Comités Institucionales
- Farmacoterapéutico
- Expediente clínico
- Bioseguridad
- Compras y Contrataciones
- Emergencias y Desastres
- Infecciones Asociadas a la Atención

Control de Plagas:

Plan de Fumigación y Control de Plagas en todas las áreas el cual se realiza cada 3 meses y es supervisado por el departamento de epidemiología.





3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de Quejas y Sugerencias

El hospital cuenta con seis 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 felicitaciones en relación con el servicio brindado, así como hacer referencia a la infraestructura de nuestra organización.

Estos seis buzones están localizados en:

1. Lobby central del hospital
2. Facturación: primer nivel de edificio de Consulta Externa
3. Facturación: Segundo nivel edificio de Consulta Externa [Área de Hematológica]
4. Facturación: Segundo nivel edificio de Consulta Externa [Área de Salud Mental].
5. Emergencia [al lado de Facturación de Emergencia].
6. Quirófano: Sala de Espera de Quirófano.

Se ha conformado un equipo de apertura de buzones de quejas y sugerencias conformado por el encargado de Atención al Usuario y el Comité de Calidad Institucional, la apertura de estos se realiza cada lunes, en donde la Oficina de Atención al Usuario tabula y notifica a los involucrados para la tramitación de la respuesta por la inconformidad planteada en un plazo no mayor de 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 15 días laborables.



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

Al momento que el Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral 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. La misma explicará 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

En el transcurrir del tiempo de su existencia este centro hospitalario ha logrado acumular una vasta experiencia clínica y docente que le han permitido continuar siendo el hospital pediátrico emblema de la República Dominicana, lo que permite que, al momento de realizar nuestro Análisis FODA, en el marco de situación actual, poder evidenciar claramente nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Otros datos generales del Hospital

Área de terreno	28,094.00 mts ² de 688 mts lineales
Nivel de atención	3 Nivel de Atención Especializado
Cantidad de empleados	1,660
Camas instaladas	350
Camas en uso	350
Quirófanos	8
Farmacias	1 Central y 2 Satélites
Ambulancias	1 unidad
Consultorios	43 unidades [33 especializados y 10 de Pediatría general]
Camas UCI	11 unidades / 7 incubadoras UCIN
Área de urgencias / emergencia	911 [3 camillas] Emergencia [8 camillas] Urgencias [12 cunas y 4 camas]
Laboratorio clínico	1 Laboratorio clínico, 1 Laboratorio Patológico, 1 Microbiología, 1 Talasemia hemoglobinopatías
Banco de Sangre	1 unidad
Unidad de Hemodiálisis	12 sillones
Laparoscopia	1 unidad
Área Terapia Física y Rehabilitación	2 consultorios / 1 consultorio de Habla / 2 columnas, gimnasio [1 barra paralela, 1 escalera y equipos básicos]
Rayos x	2 salas, 3 portátiles
Tomógrafo	1 unidad
Unidad Sonografía	2 sonógrafos
C-R [equipos digitales]	1 unidad
Área Maxilofacial	1 unidad
Salón Multiuso	60 personas
Cafetería	2 [1 con el comedor de usuarios con capacidad de 100 personas]
Comedor	1 unidad para residentes
Cocina	2 [1cocina general / 1nutrición especial]
Lavandería	1 [1lavadora, 1 secadora]
Morgue	1 área [4 compartimientos]
Parqueos	350
Sistema UPS	120kg
Sistema de tratamiento de agua	2 [1hemodiálisis y quemados sistema de Ósmosis]
Sistema de energía de emergencia	1 unidad [500 kilovatios]
Sistema de gases	1 unidad de central de aire médico
Autoclave	1 unidad
Microscopio oftalmológico	1 unidad

Algunos de los servicios brindados*:



Consulta: 130,379



Emergencia: 26,172



Hospitalización: 10,856

*Enero a septiembre 2019

Unidad Ambulatoria de Falcemia

En conjunto con la Fundación los Arturitos logramos la readecuación de dicha unidad con la finalidad de prestar de Servicios de Forma Integral a más de doscientos cincuenta (250) pacientes de Anemia Falciforme, dicha unidad de atención cuenta con diez (10) sillones confortables para las terapias transfusionales, camas para manejo de crisis del dolor, sala de espera con dos (02) consultorios.

Unidad de Servicio de Estimulación Temprana

Es la unidad diseñada y desarrollada en conjunto por el Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral (HIRRC) y La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) dentro del marco del programa nacional ZIKA, siendo este un apéndice del Servicio de Salud Mental de nuestro centro, cuyo propósito es el dar respuesta temprana a niños con retraso en el desarrollo general y sicomotor, y de manera especial a:

- Niños con microcefalia asociada al virus ZIKA
- Los niños diagnosticados dentro del espectro autista, cuyas familias esperan en lista de admisión en unidades de atención especializada, ante la gran demanda que existe.
- Brindar apoyo al Programa Mama Canguro de niños prematuros que requieren estimulación temprana.





ACUERDOS Y CONVENIOS

Administradoras de Riesgo de Salud

Desde el año 2015, contamos con la Habilitación Hospitalaria emitida por el Ministerio de Salud Pública y sus renovaciones subsecuentes en base al cumplimiento de las normas, procedimientos y requisitos exigidos,

lo que nos ha permitido la afiliación a las diferentes Administradoras de Riesgo de Salud existentes en el mercado:



- **SENASA**
- **ARS PALIC**
- **ARS CMD**
- **ARS HUMANO**
- **ARS RENACER**
- **ARS ASEMAP**
- **METASALUD**
- **APS ARS**
- **ARS RESERVAS**
- **ARS SEMMA**
- **ARS GMA**
- **ARS SIGMA**
- **ARS SALUD SEGURA**
- **ARS MONUMENTAL**
- **ARS CONSTITUCIÓN**
- **ARS YUNEN**
- **ARS FUTURO**
- **ARS PLAN SALUD BANCO CENTRAL**
- **ARS SEMUNASED**



Acuerdos Interinstitucionales HIRRC-Hospital Salvador B. Gautier

Desarrollo de programa y protocolos de atención para pacientes en transición hacia la adultez (19años) con la patología de Fibrosis Quística, clínica única en su tipo en el sistema sanitario del país, con el hospital Salvador B. Gautier, en la actualidad existen 115 casos identificados y en tratamiento, somos el único centro de atención donde se realiza la prueba de forma gratuita.



PROGRAMAS



Programa del Servicio de Atención Integral (SAI)

Controla la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana y la Tuberculosis Infantil y de Adolescentes mediante la prevención, detección, captación, diagnóstico y tratamiento, para así contribuir a la reducción de morbilidad, mortalidad y resistencia a los



Programa de Tuberculosis

Contribuye a elevar el nivel de salud de la población mediante acciones de promoción, prevención, tratamiento y recuperación de la salud del paciente con tuberculosis.



Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)

Es una acción conjunta de las naciones del mundo y de organismos internacionales interesados en apoyar acciones tendientes a lograr coberturas universales de vacunación, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y mortalidad causadas por las enfermedades inmunoprevenibles y con un fuerte compromiso de erradicar, eliminar y controlar las mismas.



4.2 DATOS DE CONTACTO

Para cualquier información, se puede contactar a Atención al Usuario al número (809)533-1111 ext. 2016 y/o al correo electrónico atencionusuariohirrc@gmail.com

Avenida Abraham Lincoln #2, esquina Avenida Independencia, Centro de los Héroes, Distrito Nacional.
Con horario de atención vía telefónica de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

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

El área responsable de coordinar y darle seguimiento a todo lo concerniente a la Carta Compromiso corresponde a la Unidad de Planificación y Calidad, ubicado en el primer nivel del hospital.



809-533-1111 ext. 2155



hirrc.plan.calidad@gmail.com

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

Abraham Lincoln, número 2, Centro de los Héroes [La Feria], Distrito Nacional.







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.