



# HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO PROFESOR JUAN BOSCH



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia

Septiembre 2018 | Septiembre 2020





# HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO PROFESOR JUAN BOSCH

**TERCERA VERSIÓN**

DIRECTOR GENERAL  
Dr. Andrés Rodríguez Céspedes

SUB-DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO  
Ing. Juan Gabriel Polonia Guzmán

ASESORÍA  
Ministerio de Administración Pública (MAP)

COLABORADORES  
Lic. Soraya Cordero Morel  
Gerente Atención al Usuario

Lic. Juan Francisco Hilario  
Gerente Monitoreo y Evaluación

Sra. Mailyn Cornelio  
Analista de Planificación

DISEÑO GENERAL  
Juan Carlos Quezada Rodríguez  
en Amigo del Hogar

IMPRESIÓN  
Amigo del Hogar

VERSIÓN  
Tercera Versión

FECHA DE PUBLICACIÓN  
Septiembre 2018

## C O N T E N I D O

### 1. Información de carácter general y legal

Prólogo	4
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	7
1.2. Normativa Reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	9
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	19
1.6. Formas de comunicación / participación ciudadana	20

### 2. Compromisos de calidad ofrecidos

2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan	21
2.2. Compromisos de calidad	22
2.3. Compromiso de Mejora	29
2.4. Forma de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	30
2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	30

### 3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias	32
3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	32

### 4. Información complementaria

4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	34
4.2. Datos de contacto	40
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la carta compromiso	39
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución	39

## Prólogo



DR. ANDRÉS RODRÍGUEZ CÉSPEDES | DIRECTOR GENERAL

*La salud es el estado de bienestar físico, mental y social, al que todos los seres humanos tenemos derecho. En tal sentido, el Presidente de la República Dominicana Lic. Danilo Medina Sánchez, ha declarado en su obra de gobierno que la salud sea una prioridad.*

---

De ahí que el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch se ha constituido en un espacio de trascendental importancia en la región del Cibao y gran parte del país. Su cartera de servicios, la calidad de los mismos y la calidez humana de su personal, lo ha posicionado como uno de los mejores centros de salud de toda la República Dominicana.

Nuestra pasión es la calidad, la cual está permeada por un gran matiz de humanización, calidez y prontitud en las atenciones que ofrece nuestro centro de salud. Por ella hacemos ingentes esfuerzos y trabajamos con esmero a fin de que nuestros usuarios encuentren en este centro de salud el aliciente a sus necesidades médicas.

En esta tercera versión de nuestra carta compromiso estamos reiterando a nuestros usuarios, personal médico y administrativo, que nuestro hospital seguirá ofreciendo a los ciudadanos, la posibilidad de ventilar aquí su recuperación de salud, en lo concerniente a cualquier lesión traumatológica y /o quirúrgica.

La carta compromiso al ciudadano nos ayuda a comprometer nuestros productos y servicios con los ciudadanos, con ciertos estándares e indicadores de calidad. Esta carta permite dar garantía a los usuarios de que los servicios que ofrecemos sean brindados según como está estipulado en la carta con calidad y calidez. Además nos permite plantearnos mejoras de calidad en plazos establecidos, con la finalidad de brindar mejora continua en nuestros servicios a los usuarios.

**NUESTRA RAZÓN DE SER SON USTEDES, POR USTEDES TRABAJAMOS SIN DESCANSO, A USTEDES NOS DEBEMOS Y LES ENTREGAMOS CON ALEGRÍA Y PLACER ESTA CARTA DE COMPROMISO QUE ES AL MISMO TIEMPO EL GRAN RETO DE SERVIR Y HACERLO CON AMOR.**



1

Información  
de carácter general  
y legal

## 1.1. Datos identificativos y fines de la institución

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, es una institución de tercer nivel de atención en salud, constituye el primer hospital de la región del Cibao dedicado a la atención de usuarios traumatizados y aquellos con patologías ortopédicas y quirúrgicas.

Es un centro de salud público que funciona con un modelo de organización enfocado en brindar servicios con calidad, oportunos y asequibles a toda la población, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de sus Recursos Humanos, así como la promoción del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

Es una institución descentralizada, perteneciente a la red pública de servicios de salud de la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social.

## Objetivo general

Proporcionar servicios de salud especializados en el área de ortopedia, traumatología y cirugía a toda persona que requiera de atención ambulatoria e internamiento, de una manera humanizada, completa, integral, oportuna, continua, con calidad, apoyado en normas y procedimientos social, científica y técnicamente aceptados, sin discriminaciones de carácter étnico, económico, cultural, de procedencia, independientemente de la capacidad de pago de los pacientes o usuarios y del tipo de dolencia.

### Misión

Somos una institución de servicios de salud especializada, que brinda atenciones, con calidad y humanizadas, con énfasis en traumatología y cirugía, utilizando procesos asistenciales estandarizados e integrales, apoyados en la utilización eficiente de los recursos y el uso racional de tecnologías, promoviendo el constante desarrollo del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

### Visión

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatológicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud, oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.

## Valores

### ▶ CALIDAD

Trabajando para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios dentro de un proceso de mejora continua de todas nuestras actividades y procesos estandarizados, garantizando la equidad en la atención, el uso de la tecnología y conocimientos actualizados en salud.

### ▶ EDUCACIÓN

Promoviendo las actividades educativas para facilitar la formación especializada, actualización, información e investigación de Recursos Humanos facilitándoles las herramientas necesarias para desarrollar intervenciones de promoción, prevención y atención en salud.

### ▶ EXCELENCIA

Brindando servicios por encima de las expectativas esperadas.

### ▶ HONESTIDAD

Actuando con verdad, transparencia, justicia, ética y coherencia, tomando las decisiones en base al análisis de datos.

### ▶ HUMANIDAD

Promoviendo en nuestro personal la sensibilidad y devoción ante sus semejantes, para garantizar un trato digno y de respeto a nuestros usuarios.

### ▶ INTEGRIDAD

Nuestro compromiso con el cumplimiento de los ejes transversales de la institución.

### ▶ LEALTAD

Tenemos el firme compromiso de cumplir y defender el derecho de nuestra institución y de los usuarios a brindar y recibir atenciones de calidad.

### ▶ RESPONSABILIDAD SOCIAL

Promoviendo la excelencia en la entrega de servicios, con especial atención en las personas, para poder cumplir con nuestro compromiso social, económico y ambiental.

### ▶ TRABAJO EN EQUIPO

Implementando una serie de estrategias, procedimientos y metodologías interrelacionadas, para lograr nuestra meta, que es la satisfacción y la seguridad en la atención de nuestros usuarios.

## 1.2. Normativa Reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

### Atribuciones y Funciones Del Hospital

Ley 123-15, 16 de julio del 2015, Esta ley tiene por objeto la creación del Servicio Nacional de Salud (SNS), con una dirección central y sus respectivas expresiones territoriales, regionales de carácter descentralizado.

Establecidas en el reglamento General de los Centros especializados de atención en salud de las redes Públicas, Decreto 434-07, 18 de agosto del 2007:

**ARTÍCULO 6.- FUNCIONES.** El Centro de Atención Especializada en Salud tiene la responsabilidad de cumplir, con competencia y habilidad, las siguientes funciones:

- a) Realizar acciones de promoción, prevención y atención de salud a la población, de acuerdo con el tipo de Centro y de su capacidad resolutive.
- b) Desarrollar de forma efectiva su interrelación al interior de la red de servicios y sus comunidades, para asegurar su funcionamiento integral y articulado.
- c) Participar, como parte de la red de servicios y en coordinación con las instancias desconcentradas de

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) y las comunidades, en el desarrollo de enfoques y mecanismos de carácter preventivo y promocional, con el fin de reducir los riesgos, condicionantes y los determinantes de la salud y la enfermedad.

- d) Participar y ejecutar el sistema de referencia y contra referencia de pacientes y Especímenes, que se haya diseñado y concertado en el nivel nacional, regional o en la provincia.
- e) Promover, implementar y apoyar acciones de gestión del conocimiento para la capacitación y desarrollo de los recursos humanos para favorecer el mejoramiento continuo del desempeño.
- F) Promover y apoyar la investigación para la generación de conocimientos que favorezcan la comprensión e intervención en salud.
- g) Velar por la aplicación de las medidas de bioseguridad, higiene y seguridad del ambiente laboral y su entorno inmediato.
- h) Implementar formas de organización laboral que promuevan el desarrollo de las potencialidades humanas.
- i) Velar por el correcto uso y manejo de los recursos asignados.
- j) Organizar y desarrollar internamente su gestión, programación y ejecución, de acuerdo con las normativas que establece la Red y las prioridades nacionales y locales, conforme al Plan Decenal de Salud.

- k) Dirigir sus planes de desarrollo hacia el logro y mantenimiento de la habilitación de conformidad con las normas que a tal efecto ordena el marco legal vigente y a la vez facilitar la habilitación de la Red.
- l) Desarrollar capacidad para dar respuesta a situaciones de emergencias y desastres de acuerdo a su tipo y capacidad de resolución en coordinación con las instancias correspondientes.
- m) Velar y evaluar el desempeño efectivo de las competencias y el comportamiento ético de todo el personal.
- n) Organizar sus servicios de forma tal que sus acciones e intervenciones puedan dirigirse, de forma prioritaria, a solucionar los problemas de salud de las poblaciones más necesitadas.
- o) Definir y cumplir con los acuerdos de gestión para la provisión de servicios que firmará, tanto a su interior como con otras dependencias de la Red, de acuerdo con lo que establece la normativa vigente.
- p) Apoyar las intervenciones en materia de salud pública que realizará el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) en el desarrollo de sus funciones como Rector del Sistema Nacional de Salud.
- q) Responder, con calidad, efectividad y oportunidad, a los requerimientos de información para el correcto desempeño de la Red de servicios de la que forma parte, y del Sistema Nacional de Salud.
- r) Garantizar el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo, para la protección a los equipos, mobiliarios e infraestructura, con el fin de asegurar las condiciones

de seguridad para los usuarios, la eficiencia de los mismos y proteger la inversión realizada.

- s) Evaluar en forma periódica sus actividades, a fin de asegurarse que cumplen el desempeño esperado y que aplica los correctivos pertinentes.

t) **Rendición de cuentas**

Todos los establecimientos proveedores de servicios de salud en la República Dominicana están regulados a través de las leyes: 42-01 Ley General de Salud, 87-01 que es la ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Decreto No. 434-07 que pone en vigencia el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas de la República Dominicana.

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch como institución prestadora de servicios de salud, tiene como normativa reguladora las leyes 42-01 y la 87-01 y de manera normativa regulatoria operativa el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas, así como una serie de instrumentos internos, como son: Protocolos de Actuación, Manual de Procesos, Normas y regulaciones de comportamiento del personal.

La Ley 42-01, promulgada el 8 de marzo del 2001, y sus reglamentos establecen las bases para la organización del sistema nacional de salud. Tiene por objeto la regulación de todas las acciones que permiten al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población, dominicana, reconocido en nuestra constitución.

En dicha ley se establece que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) como institución rectora y sus expresiones territoriales, locales y técnicas, es la encargada de aplicar, directamente o por medio de los organismos técnicos de su dependencia, las disposiciones de la ley, sus reglamentos y otras disposiciones legales.

En el artículo 98 de la Ley 42-01, se establece que toda persona tiene derecho a servicios de salud de calidad óptima, en base a normas y criterios previamente establecidos y bajo supervisión periódica.

Así mismo el párrafo 1 del artículo 100 de la ley 42-01, hace referencia a la habilitación de los establecimientos prestadores de servicios de salud, reza "La SESPAS, en coordinación con las instituciones del sistema nacional de salud correspondientes, reglamentará por resolución la habilitación, funcionamiento y acreditación de los establecimientos de salud, y promoverá la garantía de calidad; la cual se llevará a cabo a través de la evaluación de los establecimientos públicos y privados por normas y criterios mínimos obligatorios y de su personal".

La Ley 87-01 promulgada el 9 de Mayo del 2001, tiene por objeto establecer el Sistema Dominicano de Seguridad Social para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente al financiamiento para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

En relación a la normativa específica para los prestadores de servicios de salud, dicha ley establece en el Art. 163.- en referencia al Sistema de garantía de calidad y autorregulación que "De conformidad con la Ley General de Salud y con las disposiciones que adopte Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), en calidad de órgano rector del Sistema Nacional de Salud.

Decreto 694-09, 17 de septiembre del 2009, que crea el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones.

Ley 200-04, 28 de julio del 2004, toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.

Ley 107-13, 06 de agosto del 2013, esta ley tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa.

### 1.3. Mapa de Producción

OBJETIVO	PROCESO	SERVICIO	DESTINATARIOS
<p>Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatológicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.</p>	<p>Gestión médica y de servicios complementarios</p>	Servicios de Consulta externa	<p>Ciudadano/Usuario Externo</p>
		Servicios de Emergencia	
		Servicios de Hospitalización	
		Servicios de Procedimiento Quirúrgicos	
		Servicios de Exámenes de laboratorio clínicos	
		Servicios de estudios de Imágenes	
		Servicios de exámenes Anatopatológicos	
		Servicios de Medicina física y de rehabilitación	
		Servicios de hemodiálisis	
Servicios de estudios y procedimientos diagnósticos y /o curativos			

## 1.4. Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS QUE SE OFRECEN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALIDADES QUE SE OFRECEN EN EL SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO
Servicios de Consultas externas	<p>Consulta Primera Vez: Es el procedimiento mediante el cual un profesional médico que tiene contacto con el usuario por primera vez, realiza un interrogatorio exhaustivo, un examen físico profundo, ofrece orientación sobre la condición de salud, cuidados de la salud y medidas preventivas y puede si es necesario, indicar medicación ambulatoria, así como exámenes clínicos, de imágenes u otros procedimientos diagnósticos y/o curativos, además de realizar la programación si es necesario de las próximas visitas.</p> <p>Consultas Sub-secuentes: Es el procedimiento mediante el cual un profesional médico da seguimiento a la evolución de la condición de salud y tratamiento del usuario, hasta su de alta ambulatoria.</p>	<p>Ortopedia Traumatología Cirugía General, Urología, Oftalmología, Cirugía Plástica, Cirugía Vascular, Neurocirugía Maxilofacial / Odontología Medicina interna, Medicina Familiar, Gastroenterología, Neurología, Cardiología, Infectología, Salud mental, Nefrología, Hematología, Nutrición. Medicina física y Rehabilitación Anestesiología Pediatria Endocrinología Geriatría Neumología Psicología Ginecología</p>	<p>Para acceder al servicio de las Consultas Externas el usuario debe previamente programar su cita de manera personal o a través del Centro de Llamadas 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 record Clínico.</p>
Servicios de Emergencias	<p>Es el procedimiento mediante el cual un profesional médico mediante interrogatorio y examen físico, así como administración inmediata de medicamentos o medidas de soporte vital asiste un usuario que ha sufrido una lesión o enfermedad que plantean una</p>	<p>Emergenciología Ortopedia y traumatología Cirugía general, Urología, Oftalmología, Cirugía Plástica, Cirugía vascular, Neurocirugía Maxilofacial / odontología</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 solo deben presentar el carnet del hospital, o su</p>

SERVICIOS QUE SE OFRECEN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALIDADES QUE SE OFRECEN EN EL SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO
	amenaza inmediata para la vida y cuya asistencia no puede ser demorada.	Medicina interna, Gastroenterología, Neurología, Cardiología, Nefrología, Hematología. Cura y Yeso	cédula, o su número de record Clínico.
Servicios de Hospitalización	<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. Generalmente en estos procedimientos la técnica de abordaje quirúrgica es a través de una laparotomía</p>	Ortopedia y traumatología Cirugía General, Urología, Oftalmología, Cirugía Plástica, Cirugía pediátrica, Cirugía Vascul, Cirugía Ginecológica. Neurocirugía Maxilofacial.	<p>Para acceder 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 record clínico.</p>

SERVICIOS QUE SE OFRECEN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALIDADES QUE SE OFRECEN EN EL SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO
<p>Servicios de Procedimientos Quirúrgicos</p>	<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>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><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. Generalmente en estos procedimientos la técnica de abordaje quirúrgica es a través de una laparotomía.</p>	<p>Ortopedia y traumatología Cirugía general, urología, Oftalmología, Cirugía plástica, Cirugía pediátrica, Otorrinolaringología, Cirugía vascular, Cirugía torácica, Cirugía ginecológica. Neurocirugía Maxilofacial.</p>	<p>Para acceder 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 record clínico.</p>

SERVICIOS QUE SE OFRECEN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALIDADES QUE SE OFRECEN EN EL SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO
<p><b>Servicios de Exámenes de Laboratorios Clínicos.</b></p>	<p>Consiste en la toma y procesamiento de muestras de sangre y/o secreciones y/o excreciones para determinar los parámetros normales establecidos de estos.</p> <p>Los resultados son interpretados por un profesional médico, determinando la normalidad o anormalidad de los resultados y así estos le apoyan a establecer un diagnóstico y/o instaurar o retirar un tratamiento o realizar un procedimiento.</p>	<p>Hematología, química sanguínea, hormonal, banco de sangre, serología, microbiología, parasitología, uroanálisis, inmunoserología.</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 solo deben presentar el carnet del hospital, o su Cédula, o su número de record clínico.</p>
<p><b>Servicios de Estudios de Imágenes</b></p>	<p>Consiste en la toma y procesamiento e interpretación de imágenes para determinar los parámetros normales o anormales de las estructuras 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 Angiotomografía.</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 solo deben presentar el carnet del hospital, o su cédula, o su número de record clínico.</p>

SERVICIOS QUE SE OFRECEN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALIDADES QUE SE OFRECEN EN EL SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO
<p><b>Servicios de Exámenes Anatomo-patológicos</b></p>	<p>Consiste en la toma y procesamiento de muestras de células y/o secreciones y/o tejidos para determinar los parámetros y morfologías normales o anormales establecidos de estos.</p> <p>Los resultados son interpretados por un profesional médico, determinando la normalidad o anormalidad de lo procesado y así estos le apoyan a establecer un diagnóstico y/o instaurar o retirar un tratamiento, o realizar un procedimiento.</p>	<p>Citología Histología</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 solo deben presentar el carnet del hospital, o su cédula, o su número de record clínico.</p>
<p><b>Servicios de Medicina Física y rehabilitación.</b></p>	<p>Consiste en la utilización de medios y procedimientos físicos por el personal de salud para restaurar la función motora y/o sensitiva y/o control de dolor de una parte o partes del cuerpo, para conducir al usuario a un óptimo restablecimiento para que pueda reintegrarse de manera adecuada a su cotidianidad.</p>	<p>Terapia rehabilitadora Terapia ocupacional Terapia del habla</p>	<p>Para acceder al servicio el usuario debe previamente programar su cita de manera personal o a través del Centro de Llamadas del hospital.</p> <p>Para los usuarios que acuden por primera vez al hospital estos deben presentar su Cédula de Identidad y Electoral. Los usuarios que ya están registrados en el sistema del hospital solo deben presentar el carnet del hospital, o su cédula, o su número de record clínico.</p>

SERVICIOS QUE SE OFRECEN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALIDADES QUE SE OFRECEN EN EL SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO
<p><b>Servicios de Hemodiálisis</b></p>	<p>Es un procedimiento que consiste en realizar un filtrado artificial de la sangre a través de una máquina de hemodiálisis, para eliminar de la sangre residuos tóxicos del torrente sanguíneo, así como agua en exceso, cuando los riñones no funcionan de manera adecuada.</p>	<p>Diálisis renal Diálisis peritoneal.</p>	<p>Para acceder al servicio el usuario debe previamente programar su cita de manera personal o a través del Centro de Llamadas 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 record clínico.</p>
<p><b>Servicios de Estudios y Procedimientos Diagnósticos y/o Curativos</b></p>	<p>Son los diversos estudios y/o procedimientos realizados para determinar el funcionamiento adecuado o no de parte del cuerpo humano u órganos.</p> <p>También estos procedimientos pueden a la vez servir de tratamiento de las patologías detectadas a través de los estudios.</p> <p>Los resultados son interpretados por un profesional médico, determinado la normalidad o anormalidad y así estos le apoyan a establecer un diagnóstico y/o instaurar o retirar un tratamiento o realizar un procedimiento.</p>	<p>Oftalmología Otorrinolaringología Gastroenterología Neurología Cardiología Hematología Medica Física y Rehabilitación.</p>	<p>Para acceder al servicio el usuario debe previamente programar su cita de manera personal o a través del Centro de Llamadas 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 record clínico.</p>

## 1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos

Reglamento General de Hospitales de la República Dominicana Decreto No. 351-99

### Derecho de los ciudadanos

- 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.
- Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- 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.
- A consentir o no en la realización de los procedimientos y tratamientos.
- A, 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.
- Accesar al culto religioso según sus usos y costumbres, así como el acceso a prácticas culturales de medicina tradicional, compatibles con la organización del hospital y cuando éstas sean de reconocida eficacia y seguridad.
- Todo ciudadano(a) tiene el derecho de solicitar su salida voluntaria, para lo cual él o sus familiares deberán solicitarla formalmente a través del formulario normalizado y nacional.
- Elevar a la Dirección General del hospital cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta.
- Cualquier otro dato o información que se considere necesario para el mejor conocimiento de su proceso o de las medidas sanitarias adecuadas para la prevención de la misma.

## Deberes de los Ciudadanos

- 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, sus familiares, 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. Formas de Comunicación / Participación Ciudadana



### Oficina de Atención al Usuario

Ubicada en el área de consulta externa Tel: 809-725-8262.  
Ext: 4014.

L I N E A  
Línea **3 1 1**

Marcando la línea de Atención ciudadana (311), para denuncias, quejas y reclamaciones, o vía web: [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

Línea \*GOB **\*462**  
\*GOB

Línea cuya finalidad es ofrecer a los ciudadanos las informaciones, consultas y/o trámites de los servicios del hospital.

## Encuestas de satisfacción de usuarios

Estas encuestas constituyen una herramienta imprescindible para tomar en cuenta la opinión de nuestros usuarios, ya que permite que quienes reciben las atenciones pueden evaluar aspectos tales como: los tiempos para recibir atención, la capacidad del personal, el trato y el respeto a su privacidad, la limpieza y las comodidades del entorno donde recibieron esta atención, así mismo, expresar su opiniones sobre las cosas que debemos mejorar. Estas encuestas de satisfacción, son realizadas cada cuatro meses.

## Redes Sociales

 @hospjuanboschRD / 1,333 seguidores

 Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.  
5,248 seguidores

 @hospjuanboschRD / 1,033 seguidores

## Portal Web

El hospital posee una moderna y actualizada página web, mediante la cual los usuarios pueden mantener una comunicación estrecha con nuestra institución y navegar en un mundo de información que le ofrece el portal. (<http://www.hospitaljuanbosch.gob.do>)



The collage features several screenshots from the Hospital Juan Bosch social media presence:

- Tweet 1:** "Hospital Juan Bosch @hospjuanb... · 1d ✓ Nuestro director Dr. Andrés Rodríguez Céspedes, junto al equipo de producción del programa @opiniondel pueblo98 después de su entrevista en Poder 98 FM. @joselui04216493" (Accompanied by a photo of four men).
- Tweet 2:** "Hospital Juan Bosch @hospjuanb... · 3h ✓ Segundo día del Curso Taller de 'Relaciones Humanas', dirigido al personal médico bajo la coordinación de educación continua, enseñanza médica e impartido por la licenciada Rosario Guzmán del @infotepRD. #HospitalJuanBosch #SaludConCalidadyCalidez @SNSRDOoficial @elpowertv12" (Accompanied by a photo of a classroom).
- Tweet 3:** "Hospital Juan Bosch @hospjuanb... · 6d ✓ En el día de hoy una comisión encabezada por nuestro director general encabezada por nuestro director general Dr. Andrés Rodríguez Céspedes, supervisan los trabajos de señalización del parqueo de nuestro hospital, realizados por la brigada del hospital." (Accompanied by photos of workers and a sign).
- Tweet 4:** "Hospital Juan Bosch @hospjuanb... · 8/2/18 ✓ #PlanOperativoAnual2018 #HospitalJuanBosch @elpowertv12 @SNSRDOoficial @MapRDo @KeyciAybar" (Accompanied by a group photo).
- Tweet 5:** "Hospital Juan Bosch @hospjuanb... · 7/2/18 ✓ VIDEO: Trabajos de impermeabilización más de un 50%, con esto se avanza a corregir las filtraciones de toda la estructura. #HospitalJuanBosch #SaludConCalidadyCalidez" (Accompanied by a video thumbnail).
- Tweet 6:** "Hospital Juan Bosch @hospjuanb... · 9/1/18 ✓ Hoy 2do día de nuestra '8va Jornada Quirúrgica Reemplazo Articulares de Rodilla y cadera' en combinación con Misión Ilac y Operation Walk del Lunes 8 al Viernes 12 de Enero. #HospitalJuanBosch #8vaJornadaQuirúrgica2018 #SaludConCalidadyCalidez @elpowertv12 @operationwalkmaryland" (Accompanied by a photo of a medical procedure).

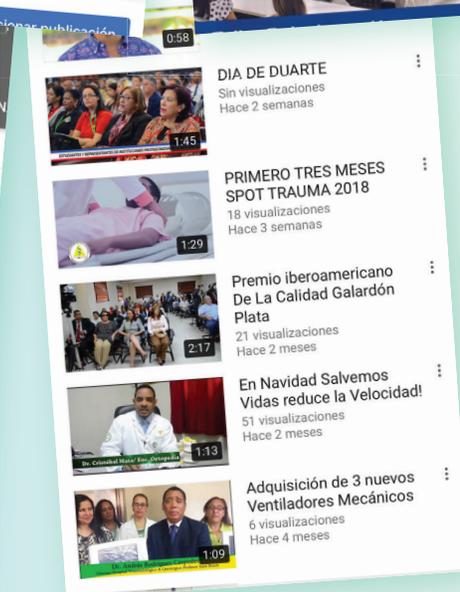
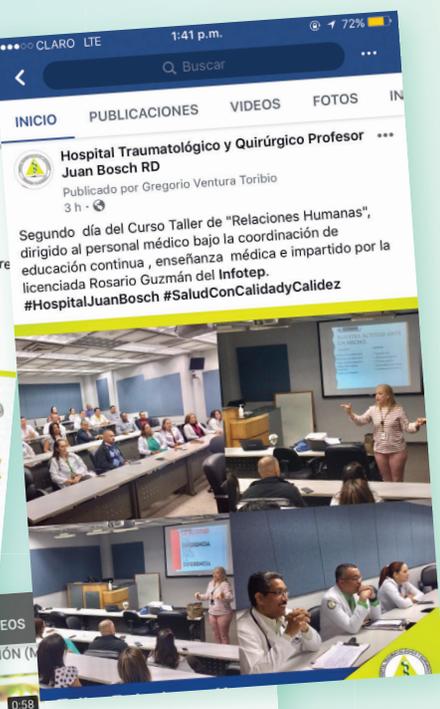
**Profile Information:**

- Hospital Juan Bosch** @hospjuanboschRD
- Cuenta oficial del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch. #SaludPúblico
- La Vega, República Dominicana
- hospitaljuanbosch.gov.do
- 1,601 Gente que sigues, 1,034 Seguidores

**Bio Page:**

- hospitaljuanboschrd
- 544 publicaciones, 748 seguidores, 1,202 seguidos
- Hospital Prof. Juan Bosch RD
- Dirección: Km 101, Aut. Duarte, Carretera Bonao-La Vega 809-725-8262
- Organización Gubernamental
- www.hospitaljuanbosch.gov.do/
- Autopista Duarte Km, 101, El Pino, La Vega, Dominican Republic
- VER TRADUCCIÓN
- Llamar, Correo electrónico, Cómo llegar

**Footer:** Social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube, followed by the handle @hospjuanboschRD.



@hospjuanboschRD    



2.

Compromisos  
de calidad ofrecidos

## 2.1. Atributos de calidad

---

### Puntualidad

Nos aseguramos que los servicios que ofrece el hospital se brinden en los plazos y los tiempos establecidos.

### Trato Humanizado

Promovemos en nuestro personal la sensibilidad y el respeto, para garantizar un trato digno a nuestros usuarios con calidad y calidez.

## 2.2. Compromisos de calidad

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Servicios de Consulta Externa	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción de los usuarios aplicados en encuesta cuatrimestral.
Emergencia	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción de los usuarios aplicados en encuesta cuatrimestral.
Hospitalización	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.
Procedimientos Quirúrgicos Electivos	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.
Estudios de Imágenes	Puntualidad	60 minutos Laborables	% de los estudios realizados en el área de hospitalización son procesados y entregados en el plazo establecido.
	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.
Exámenes Anatómo-Patológicos	Puntualidad	5 días Laborables	% de los estudios realizados que son procesados y entregados en el plazo establecido
	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.
Medicina Física y Rehabilitación	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.

Hemodiálisis	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.
Exámenes del Laboratorio Clínico	Puntualidad	30 minutos Laborables 60 minutos Laborables 24 horas Laborables	<p>a-1. % de las muestras tomadas en el área de emergencia son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 30 minutos si los estudios lo permiten.</p> <p>a-2. % de las muestras tomadas en el área de hospitalización son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 60 minutos, si los estudios los permiten.</p> <p>a-3. % de las muestras tomadas a los usuarios ambulatorios son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 24 horas, si los estudios los permiten.</p>
	Trato Humanizado	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de los usuarios.

\* Si los estudios lo permiten se refiere, a las pruebas especiales que requieren más tiempo, para ser entregado.

## 2.3. Compromisos de mejora

---



Gerentes y Encargados Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch

COMPROMISOS DE MEJORAS				
MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Habilitar Unidad de Cuidados Intensivos Intermedio	Identificar los usuarios de UCI que no necesiten ventilador mecánico y moverlo a la sala de cuidados intermedios donde tendrán los mismos cuidados, liberando así las camas en UCI para usuarios nuevos que necesiten ventilador.	Habilitación del área para UCI Intermedio. Equipar con los equipos necesarios. Asignar el personal médico y de enfermería.	Dirección General Dirección Medica Sub Dirección Administrativa	Agosto 2019
Habilitación de dos nuevos quirófanos	Reducir la lista de espera de los usuarios de cirugías. Aumentar la productividad en el área quirúrgica.	Habilitar dos áreas nuevas para quirófano. Asignar el personal médico y de enfermería.	Dirección General Dirección Medica Sub Dirección Administrativa	Agosto 2019
Habilitación tanda vespertina de los quirófanos	Reducir la lista de espera de los usuarios de cirugías. Aumentar la productividad en el área quirúrgica.	Asignar el personal médico y de enfermería.	Dirección General Dirección Medica Sub Dirección Administrativa	Agosto 2019



## 2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

Como institución del servicio de salud y en cumplimiento del marco legal que rige este sector, no existe ningún tipo de discriminación (por posición económica, sexo, credo, filiación política, raza, edad o religión).

En las áreas de acceso, existen rampas especialmente diseñadas para usuarios minusválidos y ascensores de servicio para el traslado de usuarios al segundo nivel.

Nuestro amplio parqueo cuenta con espacios reservados exclusivamente para usuarios con necesidades especiales.

En todas las áreas de espera de la institución contamos con cómodos asientos, en un ambiente climatizado y adecuada iluminación.

## 2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales

En el año 2008, aplicamos el “Marco Común de evaluación” modelo de evaluación CAF (Common Assessment Framework) por sus siglas en inglés. Este modelo de evaluación examina la organización desde distintos ángulos con un enfoque holístico del análisis del rendimiento de la organización, conceptualmente similar a otros modelos de calidad, pero específicamente diseñado para organizaciones del sector público.

3.



## Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

### 3.1. Formas de presentación de Quejas y Sugerencias

Dentro de las formas como el usuario puede expresar sus quejas están:

#### A) Oficina de Atención al Usuario

El usuario puede expresar su queja directamente al personal del Servicio de Atención del Usuario, donde se toma nota escrita de la situación y/o dirigiéndose directamente a cualquier autoridad del hospital. Existe un protocolo establecido para la recepción de las quejas y sugerencias.

*Tiempo de Respuesta para todas las modalidades a partir del día en que se emite la queja: Diez (10) días hábiles.*

### 3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

#### B) Buzones de quejas y sugerencias distribuidos en todas las áreas del hospital

En cada uno de los diferentes buzones de sugerencias, contamos con un formulario de sugerencias, estructurado de forma tal que el usuario pueda expresar su opinión sobre los diferentes servicios que se realizan en el hospital. Este formulario cuenta además con un espacio en blanco para que el usuario pueda escribir libremente su queja o sugerencia.

#### Oficina de Acceso a la Información

##### Línea 311

En la Web también los clientes/ ciudadanos pueden presentar sus quejas, reclamos y denuncias a través de la línea \*311. Estas informaciones son respondidas en un plazo de 15 días laborables.



#### Medidas de subsanación

Al momento que el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch 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 de la Institución pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de diez (10) 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

- Aire acondicionado central: 3 unidades alternas para energía de emergencia 24 horas, agua potable, planta de tratamiento de agua residual, baños limpios y amplios, área de espera con asientos cómodos y confortables, 400 parqueos vigilados, servicios de limpieza las 24 horas, servicios de telefonía IP, moderna cocina y cafetería, sistema de manejo de residuos hospitalarios, sistema de gases, helipuerto.
- Consulta externa: 22 amplios y cómodos consultorios, cada uno con su baño, equipados con modernos equipos.

La sala de espera equipada con confortables y suficientes asientos, con una agradable temperatura.

- Área de hospitalización: Disponemos de 145 camas de las cuales tenemos 78 habilitadas. Las salas de hospitalización están diseñadas para un máximo de tres camas por sala, las cuales permiten la individualización de las camas para garantizar la privacidad del usuario.
- Área de emergencia: Es una amplia área de fácil acceso, la cual posee un área exclusiva para triage, dos quirófanos de emergencia, 6 consultorios, sala de observación, sala de resucitación equipada con la más completa y moderna tecnología.
- Servicio de ambulancia: 2 unidades equipadas para el transporte cómodo y seguro de los usuarios, con personal entrenado en el manejo de usuarios politraumatizados.
- Área de quirófano: 8 amplios y modernos quirófanos, con garantía de energía eléctrica continua, sin interrupciones y sistema de telemedicina que permite garantizar consulta y asesoría en tiempo real durante los procedimientos quirúrgicos.
- Salón de video y telemedicina: un moderno auditorio de video-conferencia que permite a nuestro personal el intercambio de conocimientos con prestigiosas instituciones de salud del país y el mundo.
- Salón Multiuso: Con capacidad para 100 personas, cómodamente sentados en sillones de piel, con aire acondicionado, fácil acceso, entrada independiente. En caso necesario, se pueden acomodar hasta 120 personas.

## Otras informaciones

Área de terreno	70,000 m2
Área de construcción	20,000 m2 (distribuidos en 6 edificaciones)
Nivel de atención	3er. Nivel de atención especializado
Cantidad de empleados	733
Camas instaladas	78 (3 Internamientos de 23 cama) UCI 9 camas).
Camas en uso	78
Quirófanos	8 Salas de cirugía.
Farmacias	1 Farmacia, (dispensación interna)
Ambulancias	2 unidades
Consultorios	22 Consultorios
Camas UCI	8 Camas
Área de urgencias / emergencia	1 área (Triage 2 Camillas, Shockroom 2 Camillas, Área de atención Urgencia 15 camillas)
Laboratorio clínico	1 área
Banco de sangre	1 área
Laboratorio de anatomía patológica	1 área
Endoscopia	1 unidad
Unidad de Hemodiálisis	4 unidades
Laparoscopia	2 unidades

Artroscopia	1 unidad
Unidad de hemodiálisis	8 Máquinas
Área Terapia Física y Rehabilitación	1 área (2 unidades de hidroterapia, 3 unidades ultrasonido, 4 lámpara de Terapia infrarrojo, 2 CPM, 1 tracción Cervical, 2 barras paralelas, 1 gimnasio, Compresas fría y caliente, otros.)
Microscopio quirúrgico	2 unidades
Rayos x	11 Equipos (3 huesos pulmón, 1 panorámico, 2 Rx para tomar periapicales, 2 portátiles, 3 arcos en C)
Resonador Magnético	1 Equipo
Tomógrafo	2 Equipo (1 fuera de servicio)
Inyector Automático	1 Equipo
Unidad sonografía	2 Equipo
C-R (equipos digitales)	2 Equipos
Unidad ecocardiografía	1 Equipo (Doppler color y 3D).
Unidad electroencefalografía	1 Equipo
Unidad audiometría y timpanometría	1 Equipo, (cámara Insonorizada)
Área maxilofacial	4 unidades
Unidad video conferencia	1 área, (capacidad para 32 personas, puede ser aumentado hasta 40 personas)
Salón multiuso	1 área, (capacidad para 100 personas, puede ser aumentado hasta 120 personas)
Cafetería	1 área, (capacidad 80 personas)

Comedor	1 área, (capacidad 64 personas, puede ser aumentado hasta 80 personas)
Cocina	1 área
Lavandería	1 área (4 máquinas lavado, 2 máquinas secado, 1 planchados, 1 plancha eléctrica, 1 máquina de coser)
Morgue	1 área (2 neveras de 3 cavidades, 1 camilla necropsia, 1 mesa necropsia)
Parqueos	400 Parqueos (16 para minusválido)
Helipuerto	1 área
Sistema tratamiento de agua	1 Sistema de osmosis inversa
Planta de tratamiento del agua residuales	1 Sistema biológico
Sistema energía de emergencia	3 unidades alternas (2 de un mega cada una y una 400 KVA para área críticas)
Sistema de UPS	1 unidad (125 KVa de 8 horas de autonomía)
Sistema de manejo de residuos hospitalarios	1 unidad (incineración pirolítica clase III, FDA, 30 Kg por hora)
Sistema de gases	1 unidad central, (oxígeno, líquido y gaseoso de emergencia, aire comprimido, oxido nitroso, sistema de succión central).
Autoclave con marcador biológico	1 Equipo
Microscopio Oftalmológico	1 Equipo

## Premios y Reconocimientos



Nuestra institución desde su concepción y de manera permanente aplica el modelo de calidad enfocado en el concepto del "Hospital del Futuro" y del Modelo Malcolm Baldrige.

El concepto de "Hospital del Futuro" intenta introducir una cultura de trabajo basada en la calidad y en la necesidad de valoración de los resultados, no sólo en términos de costos o eficacia de los procedimientos o instituciones, sino en cuanto a mejora de las salud, tomando en cuenta que en los hospitales trabaja un elevado número de personas y que son visitados por una gran parte de la comunidad, por lo que puede llegar a un amplio sector de esta, además como centro donde se practica la medicina moderna (incluidas la investigación y la docencia) pueden influir en la práctica profesional de otros centros sanitarios o sociales.

Por otro lado, el "Modelo *Malcombaldrige*" está diseñado para ayudar a las organizaciones a usar un enfoque integrado para la gestión del desempeño organizacional que permita proporcionar mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de las organizaciones, a mejorar la eficacia y las capacidades de toda la organización y al aprendizaje personal y organizacional.

El Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch ha participado en varios premios a la calidad, entre los cuales están: El Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias obteniendo los siguientes Premios: Medalla de Bronce en el 2008, Medalla de oro en 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y en el año 2015 El Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias; En el año 2017 el hospital participó en El Premio Iberoamericano a la Calidad obteniendo el Premio Plata.

- Destacamos el establecimiento de alianzas con los grupos comunitarios, asociaciones y clubes de la zona, con los que desarrollamos actividades de promoción, prevención y cuidados de la salud a través de charlas y jornadas médicas y quirúrgicas, programas de educación preventiva de accidentes de tránsito, que se coordina y realiza con escuelas y colegios.
- Alianza con el Despacho de la Primera Dama desarrollando el "Programa Progresando".
- Alianza con la Universidad Católica Tecnológica del Cibao (UCATECI) de La Vega, para el desarrollo de programas de educación continua y pasantía de los graduandos.

- Acuerdo de cooperación con el Fondo Minero para el Desarrollo Provincia Monseñor Noel.
- Convenio de cooperación con la empresa Falconbridge.
- Contratos con varias empresas Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) para la venta de servicios a sus afiliados.
- Relaciones de cooperación con otras instituciones prestadoras de servicios de salud, con el objetivo de potencializar nuestros servicios. Entre estas instituciones se encuentra el Centro Cardio Renal Oftalmológico (CECANOF), Hospital Dr. Luis Eduardo Aybar, Hospital Dr. Darío Contreras, unidad de Quemados entre otros.

## 4.2. Datos de contacto

Dirección General

Teléfono

809-725-8262 Ext. 4028

Oficina de Atención al usuario

809-725-8262 Ext.: 4014

E-mail

[direccion@hospitaljuanbosch.gob.do](mailto:direccion@hospitaljuanbosch.gob.do)

Página Web

<http://www.hospitaljuanbosch.gob.do>

Servicio de Atención a los usuarios

Oficinas ubicadas en el área de consulta externa del hospital.

## 4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la carta compromiso

Para información detallada sobre los apartados de la carta y sus resultados contactar:

**GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

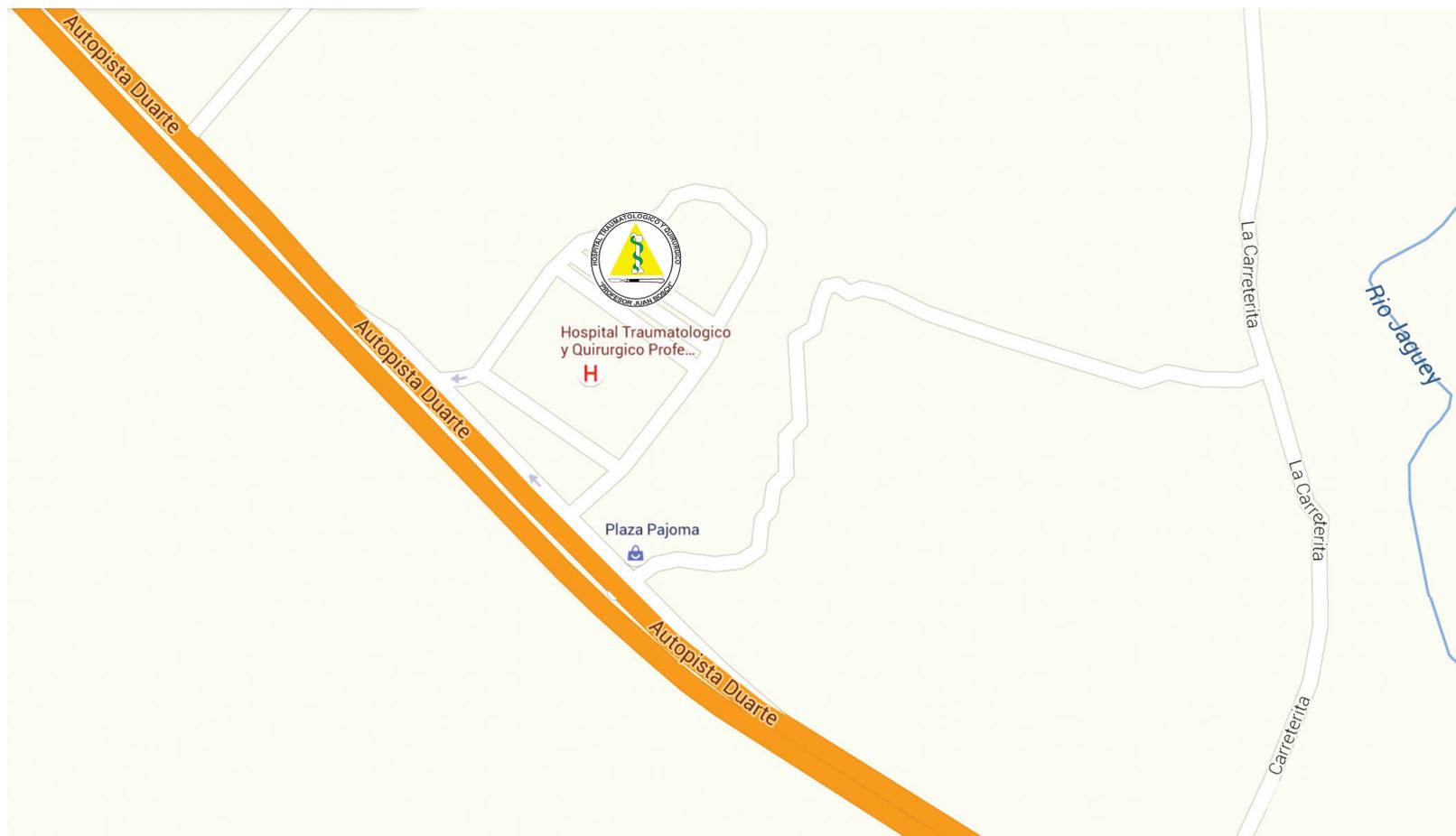
Tel.: 809-725-8262 ext. 4014

[atencionalusuario@hospitaljuanbosch.gob.do](mailto:atencionalusuario@hospitaljuanbosch.gob.do)

## 4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución

Al hospital se puede acceder por diferentes vías y el medio principal de transporte es terrestre (vehículos de motor). El hospital cuenta servicio de autobús exclusivo para transporte de usuarios y familiares desde la ciudad de La Vega en la siguiente dirección: Calle Presidente Antonio Guzmán

Fernández, entre la Prof. Juan Bosch y la calle Duarte. Desde el hospital hacia La Vega, se puede abordar el autobús en la explanada frontal del hospital. Cuenta además con helipuerto ubicado en la parte trasera del hospital frente a la entrada de la sala de emergencia.





---

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.

---