



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. 331-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

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 Subsanación e Información Complementaria.

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, del 13 de junio de 2015.

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

Resolución núm. 331-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

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 Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, elaborado por la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) 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 Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), de fecha treinta (30) de septiembre de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. SE APRUEBA formalmente la Primera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, 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 Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO 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

Resolución núm. 331-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y al Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los tres (03) días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro (2024).



Sigmund Freund
Ministro de Administración Pública



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ☎ (809) 539-2420
- ✉ hosp.dr.pedroant.espedes@hotmail.es
- 📍 Hospital Dr. Pedro Ant. Céspedes
- 📷 [hosp.pedroant.cespedes](https://www.instagram.com/hosp.pedroant.cespedes)
- ✉ hosp_drPAC
- 🌐 hospitalpedroantonio.cespedes.gob.do/

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de simplificar el proceso de presentar quejas y escuchar las inquietudes o sugerencias de los ciudadanos, hemos implementado las siguientes vías:

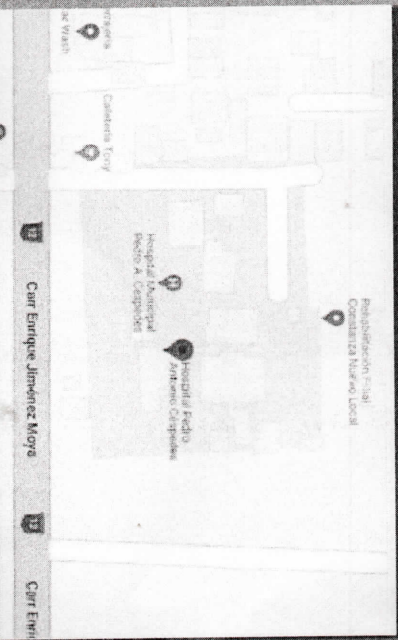
- **Buzón de Sugerencias y Quejas:** El Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes ha colocado buzones donde los usuarios puedan compartir sus opiniones sobre los servicios. Las respuestas se proporcionarán en un plazo de 15 días hábiles.
- **Sistema 3-1-1:** Cualquier queja, reclamo o sugerencia enviada a través de este sistema será gestionada por la Oficina de Acceso a la Información (OAI), con respuestas en un plazo de 15 días hábiles.
- **Correo:** Utiliza, hosp.dr.pedroant.espedes@hotmail.es para enviar tus quejas o sugerencias. Las respuestas se brindarán en un plazo de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si los compromisos establecidos no se cumplen en el Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes, la máxima autoridad de la institución emitirá una comunicación firmada en un plazo de 10 días hábiles. Esta comunicación ofrecerá disculpas al usuario, explicará las razones del incumplimiento y detallará las acciones que se adoptarán para resolver el problema y prevenir futuras recurrencias.

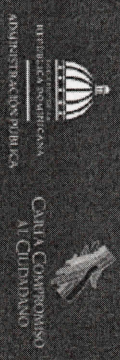
DATOS DE CONTACTO

- Carretera Enrique Jiménez Moya, Constanza, La Vega, RD
- Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- ☎ (809) 539-2420
- ✉ hosp.dr.pedroant.espedes@hotmail.es



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de las informaciones relacionadas con la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Calidad en la Gestión. calidadhpac20@gmail.com ☎ (809) 539-2420 Ext. 117



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 al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

OCTUBRE 2024 - OCTUBRE 2026
1ra versión

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Dr. Pedro Ant. Céspedes es un Centro Especializado de Atención en Salud (CEAS) General, de tercer nivel de atención en salud.

Es una institución del Estado descentralizada, organizada para articularse en la Red Nacional Pública y Privada de Prestación de Servicios de Salud, tal como lo establece el Reglamento de Provisión de las Redes de Los Servicios Públicos de Salud.



MISIÓN

Brindar servicio de salud de calidad, promoviendo el bienestar al ofrecer servicios que garanticen atención médica especializada.

VISIÓN

Ser la institución de mayor prestigio en la gestión hospitalaria, enfocada en resultados, al garantizar la asistencia de la salud como bien social.

NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana. Art. 61 [el derecho a la salud, como derecho económico y social].
- Ley General de Salud No. 42-01.
- Ley de Seguridad Social No. 87-01.
- Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163
- Ley que crea el Servicio Nacional de Salud No. 123-15.
- 41 - 08 Ley de Fundación 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

INCLUSIÓN

En el Hospital Dr. Pedro Antonio Céspedes no discriminamos por género, religión, nacionalidad, filiación política, etnia, edad, orientación sexual, ni nivel socioeconómico. Contamos con rampas en todas las puertas principales, especialmente diseñadas para usuarios con dificultades motoras. Para el traslado de usuarios entre niveles del hospital, contamos con 6 ascensores. En el estacionamiento de vehículos disponemos de espacios exclusivamente para usuarios con necesidades especiales. Ofrecemos asistencia personalizada para envejecientes en el área de facturación.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Es la disposición para tratar a las personas con respeto, cortesía y empatía, creando un ambiente positivo y acogedor. En el contexto hospitalario, se refleja en el trato atento y considerado hacia los pacientes, lo cual mejora su experiencia y satisfacción con la atención recibida.

Accesibilidad: Es la facilidad con la que las personas pueden utilizar o beneficiarse de servicios de salud. Implica eliminar barreras físicas, económicas y de comunicación para que todos los pacientes, independientemente de sus condiciones, puedan recibir atención médica adecuada y oportuna.

Profesionalidad: Es la demostración de competencias, ética, responsabilidad y comportamiento adecuado en el desempeño de una profesión. En el ámbito de la salud, incluye mantener altos estándares de atención, respeto hacia los pacientes y colegas, y compromiso con la mejora continua.

Eficiencia: es la capacidad de ofrecer resultados médicos consistentes y seguros.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADOR
Consultas externas	Amabilidad Eficiencia	85%	% Indicadores de satisfacción encuestas trimestrales
Laboratorio	Profesionalidad Amabilidad	85%	% Indicadores de satisfacción encuestas trimestrales
Imágenes	Profesionalidad Eficiencia	85 %	% Indicadores de satisfacción encuestas trimestrales
Emergencias	Accesibilidad Profesionalidad	85 %	% Indicadores de satisfacción encuestas trimestrales

DERECHOS DEL CIUDADANO

DEBERES DEL CIUDADANO

- Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.
- Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable, sin discriminación de ninguna clase.
- Ser atendido con respeto y esmero, considerando su dignidad humana.
- Conocer los nombres de las personas que lo cuidan y las acciones que realizan.
- Privacidad y confidencialidad durante la atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- Recibir información sobre su estado de salud de manera profesional.
- Tener a su familia presente, si así lo desea, durante procedimientos médicos, y ser acompañado por una persona de su mismo sexo si lo prefiere.



Handwritten signature or initials.