


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

01 de junio de 2023
Santo Domingo, R. D.

008401

Señor
Willy E. Victoria Ramírez
Director General
Hospital Dr. Marcelino Velez Santana
Su despacho. -

Distinguido Sr. Victoria:

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

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 143-2023**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

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

Atentamente,

Sheyla Castillo

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP
DDMSP-23-0310

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. 143-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.

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 tomarán 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.



Resolución núm. 143-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.



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.

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 Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 26 de mayo de 2023, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".



Resolución núm. 143-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.



ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda 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 aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3. Envíesela presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los treinta (30) días del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 143-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.





FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- Tel: (809) 560-6666
- Correo electrónico: info@hospitalmarcelinovelez.gob.do
- Facebook: : Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana
- Instagram: @hospitalmarcelinovelezrd
- Twitter: @hospitalmarvesa
- Portal de Institucional: hospitalmarcelinovelez.gob.do



QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

- Buzón de quejas y sugerencias: Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, ha establecido buzones de sugerencias y/o denuncias, en los cuales los usuarios pueden manifestar su experiencia sobre los servicios recibidos. Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.
- Sistema 3-1-1: Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por esta vía, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.
- Correo Electrónico para la recepción de quejas y sugerencias: atencionalusuario@hospitalmarcelinovelez.gob.do Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos, el Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, emitirá una comunicación firmada de la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas al usuario e informando las razones del incumplimiento y las medidas que se tomarían para la solución y evitar recurrencia.

DATOS DE CONTACTO

- 📍 Avenida Isabel Aguilar # 141 Herrera Santo Domingo Oeste.
- 🕒 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00p.m
- ☎ 809-560-6666
- ✉ info@hospitalmarcelinovelez.gob.do



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

C.M.
S

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de las informaciones relacionadas con la Carta Compromiso al Ciudadano es la División de Monitoreo y Evaluación.

- ✉ mevaluacion@hospitalmarcelinovelez.gob.do
- ☎ 809-560-6666 ext. 2028

MAYO 2023 - MAYO 2025



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

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana es un Centro Especializado de Atención en Salud (CEAS) General, de tercer nivel de atención en salud.

Es una institución del Estado desconcentrada, 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

Somos una institución sin fines de lucro que oferta servicios de salud con calidad, humanización y eficiencia, sustentado en la educación e investigación, utilizando tecnología adecuada, donde las decisiones están sustentadas en base al análisis de la información.

VISIÓN

Ser la institución del país y Latinoamérica de mayor prestigio en la gestión hospitalaria y resultados positivos, al garantizar la asistencia de la salud como un bien social, brindando el mayor beneficio a los usuarios, manteniendo la calidad, humanización y eficiencia de los servicios ofertados.

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. 123-05.
- 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.

INCLUSIÓN

En el Hospital Marcelino Vélez Santana no discriminamos por género, religión, nacionalidad, filiación política, etnia, edad ni nivel socio económico; 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. Asistencia personalizada para envejecientes en el área de facturación.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Amabilidad:** Comportamiento de cortesía. En nuestra institución hospitalaria, nos caracterizamos por brindar un trato amable a los usuarios en todas las áreas, considerando el respeto que se merece cada usuario.
- **Tiempo de disponibilidad:** Tiempo oportuno en brindar un servicio asegurando un alto nivel de satisfacción.

- **Profesionalidad:** Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.
- **Fiabilidad:** Credibilidad y confianza. Nos comprometemos a brindar un servicio digno de confianza, garantizando una atención segura y de calidad en la atención a los usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Laboratorio	Amabilidad/ profesionalidad	90%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
	Tiempo de disponibilidad	5 días laborables	Solicitudes completadas en el tiempo establecido
Imágenes	Amabilidad/profesionalidad /fiabilidad	90%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
Consulta	Amabilidad/profesionalidad /fiabilidad	90%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
Emergencia	Amabilidad/profesionalidad /fiabilidad	90%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral



C.M.
S

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Colaborar en el cumplimiento de las normas institucionales (limpieza, horarios, no traspasar áreas restringidas, orden para recibir servicios)
- Denunciar la violación de sus derechos, normas, trato y respeto que deben dispensar los trabajadores del hospital.
- Tratar con respeto y amabilidad al personal del hospital, pacientes y familiares.
- Firmar el documento de alta voluntaria o de no aceptación de los tratamientos propuestos, cuando así lo decida.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Cuidar su salud y la de los demás.
- Brindar todas las informaciones requeridas por el personal del hospital de forma veraz y oportuna.
- Firmar el consentimiento informado cuando usted haya comprendido y esté de acuerdo con las informaciones ofrecida.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, mobiliario e instalaciones del hospital.
- Mantener un comportamiento adecuado en el hospital sobre los buenos modales y costumbres como: No alzar la voz, brindar atención a quien nos habla, ceder el paso, escuchar a la otra persona, no arrojar basura fuera del zafacón, no utilizar palabras obscenas, entre otras.