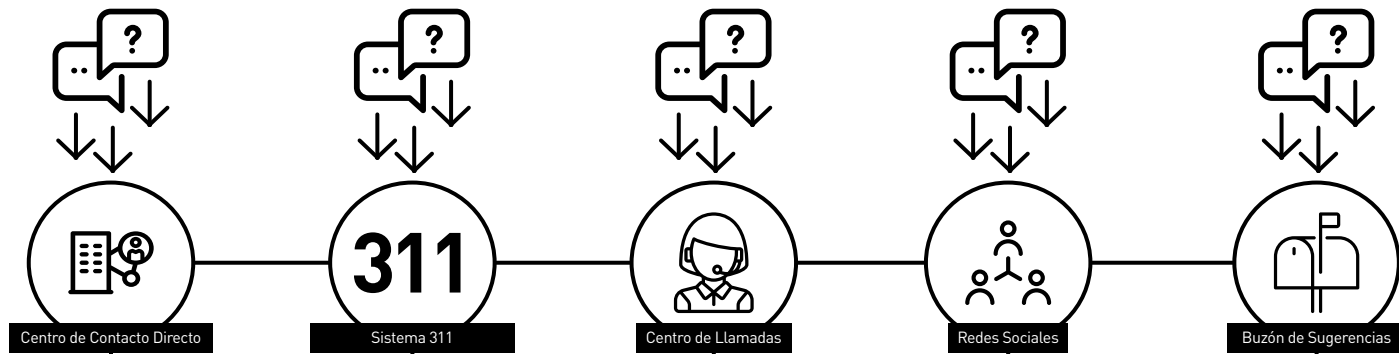
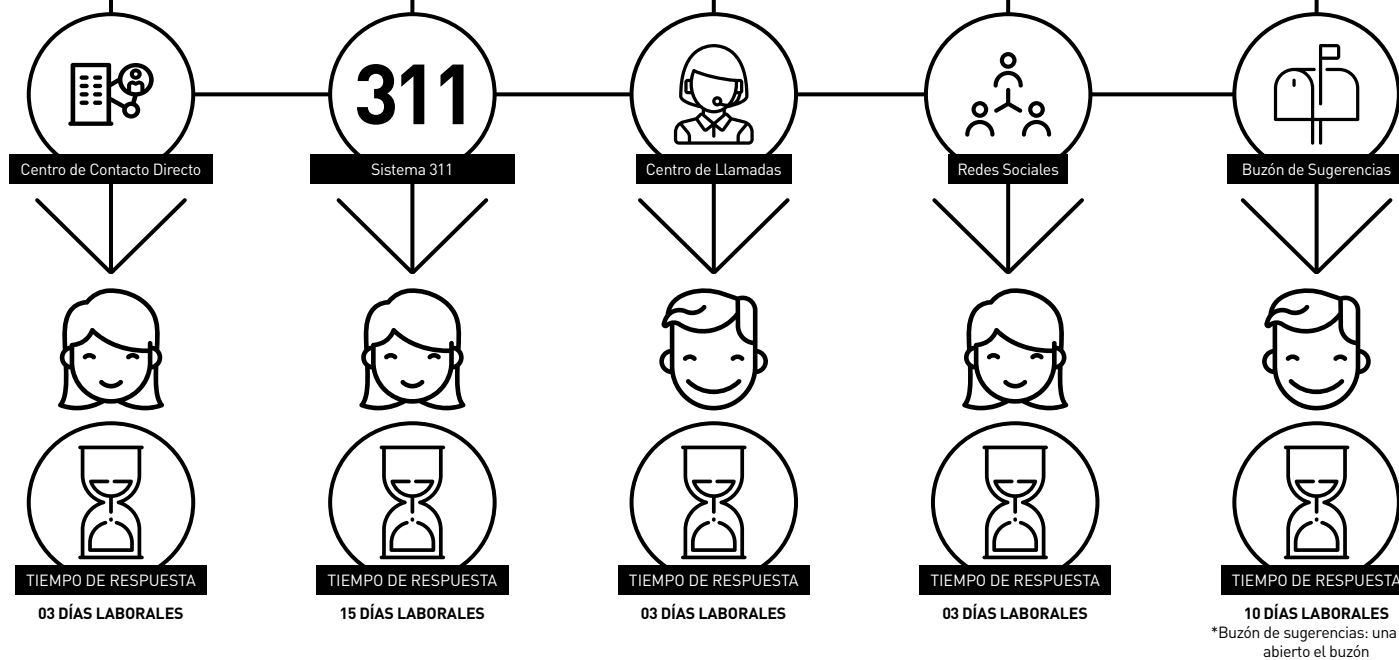


## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



## RESPUESTA ESPECIALIZADA



## PROCESO

Las inquietudes formuladas por los usuarios y usuarias de SeNaSa serán registradas y gestionadas mediante el centro de llamadas, las áreas de atención al usuario, centro de contacto directo, redes sociales y el uso de buzones.

El personal encargado de recibir las inquietudes de los usuarios referirá el caso al área de respuestas especializadas (con representantes tanto de salud como de afiliación) en la sede central de SeNaSa.

El representante del área de respuestas especializadas dará seguimiento periódico a los casos recibidos.

La solución del caso estará en manos del personal del área de respuestas especializadas, donde se concluirá y se realizará la nota de respuesta. En caso de ser necesario, éste se auxiliará del personal de la gerencia correspondiente.

Los tiempos de respuesta las inquietudes presentadas por los usuarios se establecen como sigue:

- Al momento de recepción de la inquietud del usuario, se determinará si la misma depende de un proceso interno de SeNaSa; de ser así, debe ser respondido en un periodo no mayor de 03 días laborales, informándole al usuario la situación del caso en el tiempo establecido.
- Respecto a los buzones, el tiempo de respuestas es de un período no mayor de 10 días laborales.
- Respecto a la canalización de consultas, quejas y reclamos vía las redes sociales, la persona que administra estas redes deberá dar las respuestas al usuario en un plazo no mayor de 3 días laborales.
- Para las Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias vía el Sistema 311, la Oficina de Acceso a la Información dará respuesta en un periodo no mayor de 15 días laborales, de acuerdo a lo estipulado por Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.

## DATOS DE CONTACTO

Avenida 27 de Febrero casi esq. Tiradentes. La Esperilla, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.  
Tel.: 809-333-3822. Fax: 809-793-2607.

**Servicio de Atención al Usuario:** 809-701-3821 y desde el interior, sin cargos, 1-809-200-0321, opción 6.  
**Correo Electrónico:** [senasa@arssenasa.gob.do](mailto:senasa@arssenasa.gob.do)  
**Página web:** [www.arssenasa.gob.do](http://www.arssenasa.gob.do)

SeNaSa dispone de cuentas en Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. Los enlaces de cuentas son los siguientes:



**FACEBOOK:**

<https://www.facebook.com/ARSSeNaSaRD/>



**TWITTER:**

<https://twitter.com/ARSSeNaSaRD>



**INSTAGRAM:**

<https://www.instagram.com/arssenasard/>



**YOUTUBE:**

<https://www.youtube.com/user/ARSSeNaSa>

El programa Carta Compromiso al ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), 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.

[www.arssenasa.gob.do](http://www.arssenasa.gob.do)

**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**



**Seguro Nacional de Salud**

## ¿QUIÉNES SOMOS?

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) surge con la promulgación de la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. Esta Ley otorga a SeNaSa el carácter de institución pública, autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados de los regímenes Subsidiado, Contributivo y Contributivo-Subsidiado.

SeNaSa se ha convertido en un instrumento clave para la ejecución de políticas sociales orientadas a lograr que, vía el aseguramiento social en salud, sean disminuidas las inequidades sociales y se garantice mayor acceso a los servicios de salud a la población más desprotegida de la sociedad dominicana.

### LOS VALORES INSTITUCIONALES

**Trato humano:** brindar servicios de forma personalizada y digna a nuestros usuarios y usuarias.

**Equidad:** ofrecer nuestros servicios a los usuarios y usuarias sin discriminación.

**Transparencia:** hacer visible ante los ciudadanos y ciudadanas, lo que hacemos.

**Honestidad:** actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales.

### POLÍTICA DE CALIDAD

SeNaSa garantiza la satisfacción de su población afiliada, administrando el riesgo en salud con efectividad, oportunidad, equidad y trato humano, mediante el desarrollo de una cultura de innovación, transparencia y mejora continua de los procesos.

### LA MISIÓN

Somos la institución responsable del aseguramiento social en salud, garantizando servicios de calidad y trato humano.

### NORMATIVA REGULADORA DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

El artículo 159 de la Ley No. 87-01, la cual crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, define al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) como el asegurador público responsable de administrar los riesgos de salud de los afiliados indicados en el párrafo 1, Art. 31, de la citada Ley.

Además de esta Ley, SeNaSa se rige por el Reglamento para la Organización y Regulación de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social, mediante Resolución No. 47-04 del 03 de octubre de 2002.

Asimismo, por su condición de organización estatal, SeNaSa está regulada por la Ley No. 10-07, del 30 de agosto de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República; y por la Ley No. 10-04, del 20 de enero del 2004, sobre la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

### CERTIFICACIÓN

Para brindar un servicio de calidad superior y garantizar el compromiso de la mejora continua de sus procesos, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) se certificó bajo la Norma ISO 9001:2008. Además cuenta con certificaciones NORTIC EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en las Organizaciones Gubernamentales, NORTIC A2, Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, NORTIC A3, Normas sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, NORTIC A4 Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.

### LA VISIÓN

Ser reconocida por la población como la mejor administradora de riesgos de salud, con altos estándares de calidad, transparencia e innovación en su gestión.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	TIEMPO COMPROMETIDO / ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud Autorizaciones Alto Costo y Material de Oстеосíntesis de los diferentes regímenes	Trato Humano	95% de satisfacción	% de satisfacción de los afiliados con el trato
Solicitud entrega de carné afiliados vía empresa	Rapidez	7 días laborables	Cantidad de días laborables para la entrega de los Carnés del Régimen Contributivo
Solicitud Entrega carta/carné de afiliación		30 minutos	% requerimientos de los usuarios respondidos en los tiempos establecidos
Solicitud Reimpresión carta/carné de afiliación		30 minutos	
Solicitud Cambios unidades de Atención Primaria	Accesibilidad	1 hora	% De llamadas respondidas en el Centro de Llamadas de Atención al usuario/a
Consulta de estatus de afiliación de los diferentes regímenes y planes		100% de llamadas atendidas	
	Trato humano	95% de satisfacción	% de satisfacción de los afiliados con el trato
Consulta de estatus de las solicitudes de servicios de salud y afiliación de los regímenes y planes	Rapidez	5 minutos	Tiempo de atención en el Centro de Llamadas de Atención al usuario/a
Consulta de los centros de salud contratados por SeNaSa de los diferentes regímenes y planes	Rapidez	10 minutos	Tiempo de atención en el Centro de Contacto de Atención al usuario/a
Consulta de servicios de salud cubiertos en el Plan Dominicano de Servicios de Salud (PDSS) y planes contratados			

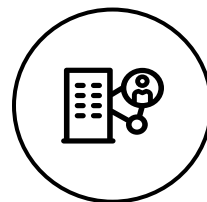
### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Para los fines de esta Carta de Compromiso, SeNaSa establecen 2 (dos) medidas de subsanación:

En caso de que la institución no cumpla con los estándares de calidad identificados en esta Carta, el usuario podrá presentar su reclamación ante la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador u otras de las vías de comunicación con el ciudadano identificadas en esta Carta. El usuario recibirá una comunicación firmada por la Dirección Ejecutiva, en un plazo no mayor de 10 (diez) días laborales, ofreciéndole la disculpa de lugar, las explicaciones detalladas de las razones del incumplimiento y las medidas que se tomarían para su solución.

Asimismo, los afiliados que se vean compelidos a solicitar emisiones de carnés, como resultado de errores cometidos por SeNaSa, quedarán exentos del pago de la reimpresión.

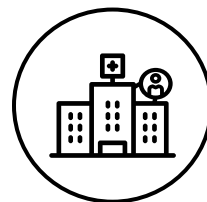
## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



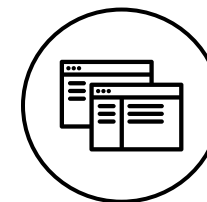
**De manera directa**, a través de un moderno sistema de atención al usuario, en los centros de contacto de todas nuestras 16 oficinas ubicadas en las provincias cabeceras de las nueve regiones de salud del país y en la ciudad capital.



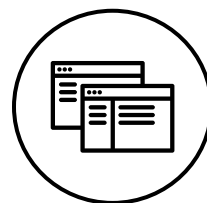
A través del **centro de llamadas**, donde son canalizadas las consultas, quejas, reclamaciones y solicitudes de información. Contamos con el sistema de llamada sin costos desde cualquier lugar del país.



En las áreas de atención ubicadas en 56 centros prestadores de servicios de salud públicos, privados y mixtos.



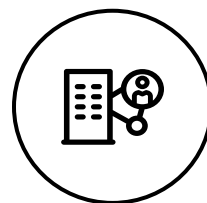
Encuestas de satisfacción de afiliados y prestadores. Los resultados de dichos estudios de opinión son analizados a fin de mejorar continuamente los servicios ofrecidos.



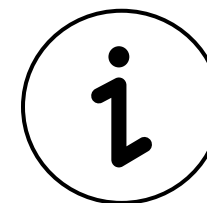
**Portal de Transparencia** en el que tenemos informaciones de interés para los ciudadanos actualizadas periódicamente conforme a evoluciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.



La institución realiza reuniones directas de trabajo con los prestadores de salud para los fines de garantizar la satisfacción del prestador y la entrega de calidad de los servicios de salud a los afiliados.



Sección **CONTACTA AL DIRECTOR** habilitada en el portal de Transparencia en la cual los ciudadanos remiten sus inquietudes a la Dirección Ejecutiva de SeNaSa mediante el correo electrónico [direccionejecutiva@arsnasa.gob.do](mailto:direccionejecutiva@arsnasa.gob.do) y se les da respuesta inmediata como solicitudes de afiliación, informaciones de casos con el seguro e informaciones en general.



**Oficina de Acceso a la Información Pública**, para facilitar informaciones requeridas por los ciudadanos y ciudadanas que sean de interés público y no tengan la categoría de información clasificada. Los contactos del Responsable de Acceso a la Información (RAI), son: teléfono: 809-333-3822 ext. 2533. Correo electrónico: [TDeLeon@arsnasa.gov.do](mailto:TDeLeon@arsnasa.gov.do)