

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las inquietudes formuladas por los usuarios y usuarias de SeNaSa serán registradas y gestionadas a través de los siguientes canales:



### Atención telefónica

Es ofrecida a todos (as) los (as) usuarios (as) que utilizan o solicitan nuestros servicios. Las personas pueden contactarnos al centro de atención al usuario a los teléfonos 809.701.3821 y 1.809.200.8277 desde el interior sin cargos.

# 311

### Sistema de Atención Ciudadana, Línea 311

Disponible vía internet y telefónica. La Oficina de Acceso a la Información es la encargada de recibir, tramitar y canalizar dichas quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias a través de esta vía. Para acceder al 311 se puede hacer mediante cualquier dispositivo telefónico, por medio del portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) o a través de la página web de SeNaSa [www.arssenasa.gob.do](http://www.arssenasa.gob.do), haciendo click en el botón "Línea 311".



### Presencial

Visitando nuestras oficinas de atención presencial y counters de servicios ubicados en los diferentes centros de salud donde brindamos servicios.

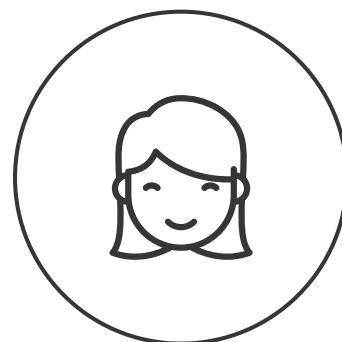


### Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta a las quejas y reclamos dependerá del tipo de requerimiento y del proceso que conlleve su resolución. La primera respuesta de las quejas y sugerencias será comunicada a los (as) usuarios (as) dentro del plazo de 15 días laborables para todos los canales de acceso mencionados anteriormente.

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

Para los fines de esta Carta de Compromiso, SeNaSa establece 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 Servicios a Usuarios y Prestadores 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 las disculpas 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 impuestos a solicitar emisiones de carnés como resultado de errores cometidos por SeNaSa, quedarán exentos del pago de la reimpresión.

## DATOS DE CONTACTO

### Sede

Avenida 27 de Febrero casi esq. Tiradentes.  
La Esperilla, Distrito Nacional, Santo Domingo,  
República Dominicana.

Tel.: 809-333-3822.

Correo electrónico: [info@arssenasa.gob.do](mailto:info@arssenasa.gob.do)

### Centro de Servicios a Usuarios

Avenida Alma Máter casi esquina México no. 19,  
La Esperilla, Distrito Nacional. Santo Domingo,  
República Dominicana.

### Servicio de Atención al Usuario

Tel.: 809-701-3821 y tel.: 1-809-200-0321, opción 6,  
desde el interior sin cargos.

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso en SeNaSa es la **Gerencia de Calidad**, ubicada en la oficina central, avenida 27 de febrero casi esq. Tiradentes. La Esperilla, D.N., Santo Domingo, República Dominicana.

Tel.: 809-333-3822 y tel.: 1-809-200-8277, desde el interior sin cargos

Correo electrónico: [grupogerenciadecalidad@arssenasa.gob.do](mailto:grupogerenciadecalidad@arssenasa.gob.do)



SeNaSa dispone de cuentas en Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. Síguenos como:

## ARSSeNaSaRD



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)



SeNaSa

Seguro Nacional de Salud

La vigencia de este documento es de noviembre 2019 a noviembre 2021.

## ¿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:** Ofrecer servicios de forma personalizada, empática y digna a nuestros afiliados/as, colaboradores/as y asociados/as.

**Equidad:** Ofrecer nuestros servicios a los afiliados/as y usuarios/as sin discriminación.

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

**Integridad:** Actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales.

**Compromiso Social:** Actuar con sentido de responsabilidad en la protección de los ciudadanos y ciudadanas de mayor vulnerabilidad, en defensa de los derechos constitucionales.

### LA MISIÓN

Somos una institución social comprometida con mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, garantizando una eficaz administración del riesgo y el acceso a la atención integral en salud con calidad, oportunidad y trato humano, a través de la innovación, la transparencia y un equipo de colaboradores competentes y motivados.

### LA VISIÓN

Ser referente nacional de excelencia en la administración de riesgo en salud, con reconocimiento internacional logrando un alto impacto social y elevado nivel de compromiso en nuestros afiliados, prestadores y asociados.

### 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.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Autorizaciones médicas, incluye los siguientes servicios: -Cirugías electivas -Procedimientos alto costo -Procedimientos alto costo afiliado hospitalizado -Procedimientos cardiovasculares -Procedimientos de ortopedia -Procedimientos oncológicos -Recepción solicitudes terapia física	Amabilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Tiempo de respuesta	0 a 10 días laborables	Solicitudes respondidas en tiempo
Afiliación de dependientes directos Régimen Contributivo*	Amabilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
Entrega de carta / carné	Tiempo de respuesta	4 horas	Tiempo de atención para la entrega de solicitudes

\*Existe excepción para los casos de afiliación de dependiente contributivo de afiliados que tienen errores en los apellidos, este tipo de casos se canaliza a través de entidades externas y su ejecución no depende directamente del Seguro Nacional de Salud.

### 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 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. Tel.: 809.701.3821 y desde el interior sin cargos, 1-809.200.8277, opción 0.



**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 de Servicios de Salud (PSS).** Los resultados de dichos estudios de opinión son analizados a fin de mejorar continuamente los servicios ofrecidos.



En la **Página Web Institucional**, donde se muestran informaciones de interés y actualizadas en tiempo oportuno con las novedades de la Institución.



**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 Servicios de Salud (PSS) para los fines de garantizar la satisfacción del prestador y la entrega de calidad de los servicios de salud a los afiliados.



**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: Tel.: 809.333.3822, ext. 2533. Correo electrónico: oai@arssenasa.gob.do



Sección **"CONTACTAR 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@arssenasa.gob.do](mailto:direccionejecutiva@arssenasa.gob.do) y se les da respuesta inmediata a las solicitudes de afiliación, informaciones de casos con el seguro e informaciones en general.