



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



SeNaSa

Seguro Nacional de Salud

La vigencia de este documento es de octubre 2016 a octubre 2018.

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Seguro Nacional de Salud, SeNaSa. Octubre 2016.

Coordinado por:

Círculo de Excelencia (CIRES)

Elaborado por:

Gerencia de Planificación y Calidad

Revisión y corrección de estilo:

Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

Edición:

Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

Diseño y diagramación:

Unidad de Diseño e Identidad Visual

Distrito Nacional, República Dominicana

Octubre 2016.



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.



Seguro Nacional de Salud

Contenido

PRÓLOGO	9
1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	10
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	10
1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se ofrecen	16
1.3. Mapa de producción de SeNaSa	16
1.4. Relación de servicios que se ofrecen	18
1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	26
1.6. Formas de comunicación y participación ciudadana	28
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	30
2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan	30
2.2. Compromisos de calidad	31
2.3. Compromisos de mejora	32
2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género	34
2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	35
3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	36
3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias	36
3.2. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos	37
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	38
4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	38
4.2. Datos de contacto	42
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	44
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución	45

Prólogo

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) ha venido desarrollando un modelo de gestión institucional centrado en las necesidades y en los derechos de los ciudadanos/as a recibir servicios de calidad por parte del Estado.

Bajo este modelo, SeNaSa ha venido orientando sus procesos y sistemas hacia la satisfacción de las expectativas y los requerimientos de los usuarios, buscando convertir la entrega de servicios de calidad, en el sello distintivo de la identidad corporativa de la institución.

Este modelo considera al usuario como un sujeto de derechos, como un ser humano capaz de conocer, proteger y promover sus atribuciones y obligaciones, lo que supone un salto en relación a la concepción tradicional del poder público, la cual se ha basado en las desigualdades entre el Estado, como dador de servicios, y el ciudadano(a), como beneficiario de los mismos.

Las responsabilidades de SeNaSa con este modelo de gestión y de servicios se encuentran plasmadas en nuestra Carta Compromiso al ciudadano. La misma, en su tercera versión, reafirma el compromiso institucional con la mejora continua y la innovación de los procesos que resulten en mejores servicios para la sociedad.

Esta nueva versión de la Carta Compromiso, ratifica nuestro interés en la consolidación de los procesos de gestión de la calidad y en el desarrollo de los mecanismos de planificación, obtención, seguimiento y evaluación de los resultados institucionales.

Finalmente, al poner en manos de la sociedad esta tercera versión de la Carta Compromiso, procuramos aumentar la vinculación de los usuarios con nuestra institución, para que con su participación contribuyan en la mejora de los servicios y en el aumento de su satisfacción.



Lic. Chanel Rosa
Director Ejecutivo

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

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.

Las funciones básicas de SeNaSa, establecidas en el artículo 159 de la Ley No. 87-01, son las siguientes:

- a. Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.
- b. Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad.
- c. Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización.
- d. Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS).
- e. Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

Asimismo, el artículo 148 señala para el Seguro Nacional de Salud y las otras ARS, las siguientes funciones:

- f. Asumir el riesgo de garantizar a los beneficiarios una protección de calidad, oportuna y satisfactoria;
- g. Racionalizar el costo de los servicios logrando niveles adecuados de productividad y eficiencia;
- h. Coordinar la red de Proveedores de Servicios de Salud (PSS) para maximizar su capacidad resolutoria;
- i. Contratar y pagar en forma regular a las Proveedoras de Servicios de Salud (PSS);
- j. Rendir informes periódicos a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.

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. Asimismo, la institución ha sido un ente modulador del financiamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social, logrando que las fallas propias del mercado no impacten negativamente en la salud de la población y los derechos ciudadanos.

LA MISIÓN

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

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.

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.

Objetivos de calidad

01

Garantizar el acceso equitativo de la población afiliada a los servicios de salud, disponiendo de una red nacional de prestadores de servicios con capacidad resolutoria y conforme a la cobertura establecida.

02

Mantener altos niveles de satisfacción de los usuarios ofreciendo servicios de calidad, oportunidad y trato humano, mediante el fortalecimiento de la competencia de los colaboradores, y la consolidación del sistema de atención al usuario.

03

Propiciar la satisfacción de los prestadores de servicios de salud, realizando con oportunidad las auditorías médicas y el pago correspondiente.

04

Incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la administración del riesgo en salud, para garantizar la sostenibilidad financiera, la consolidación institucional y la salud de la población afiliada.

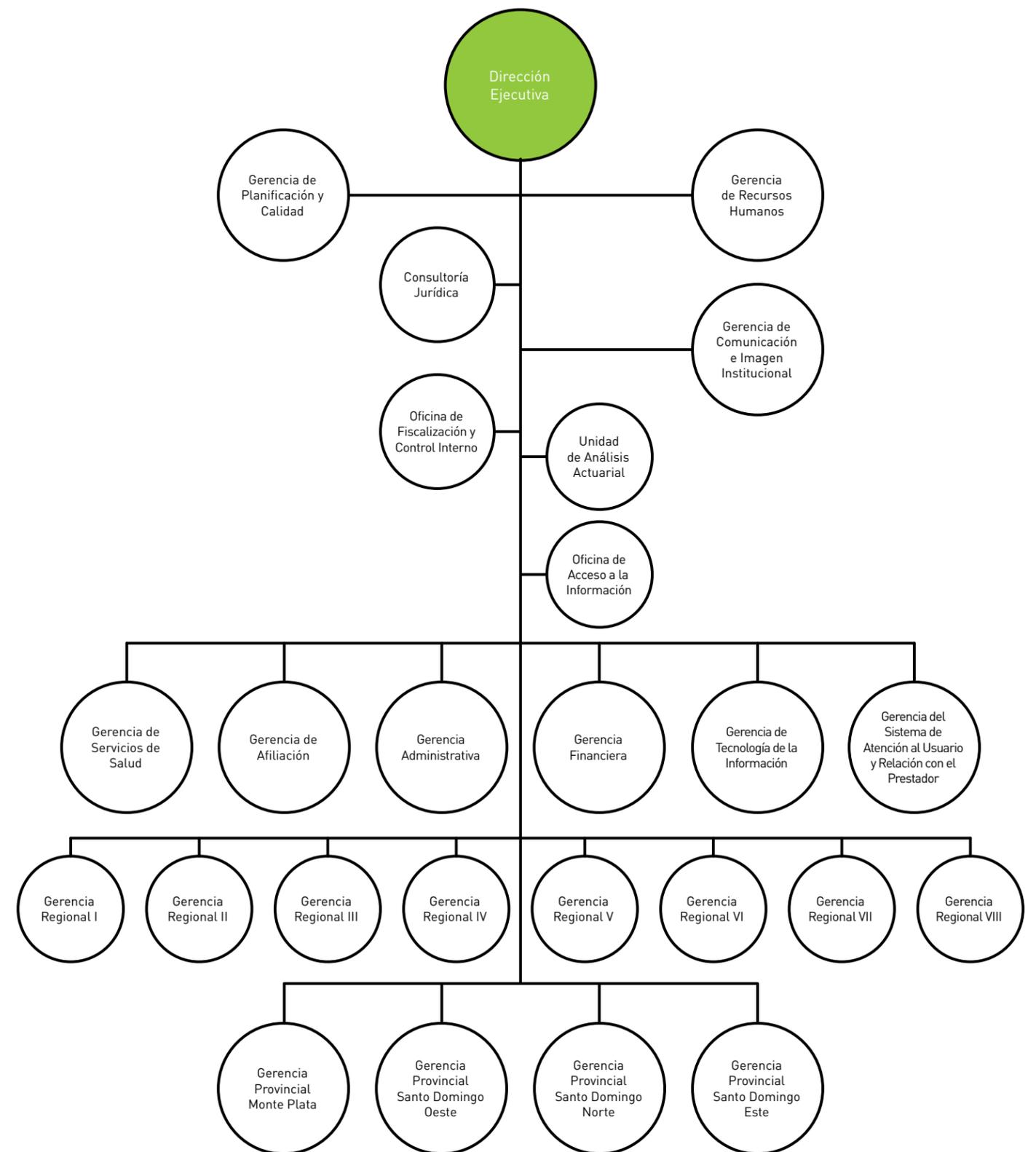
05

Consolidar los procesos institucionales de planificación, monitoreo y evaluación, para el desarrollo de una cultura de innovación y mejora continua.

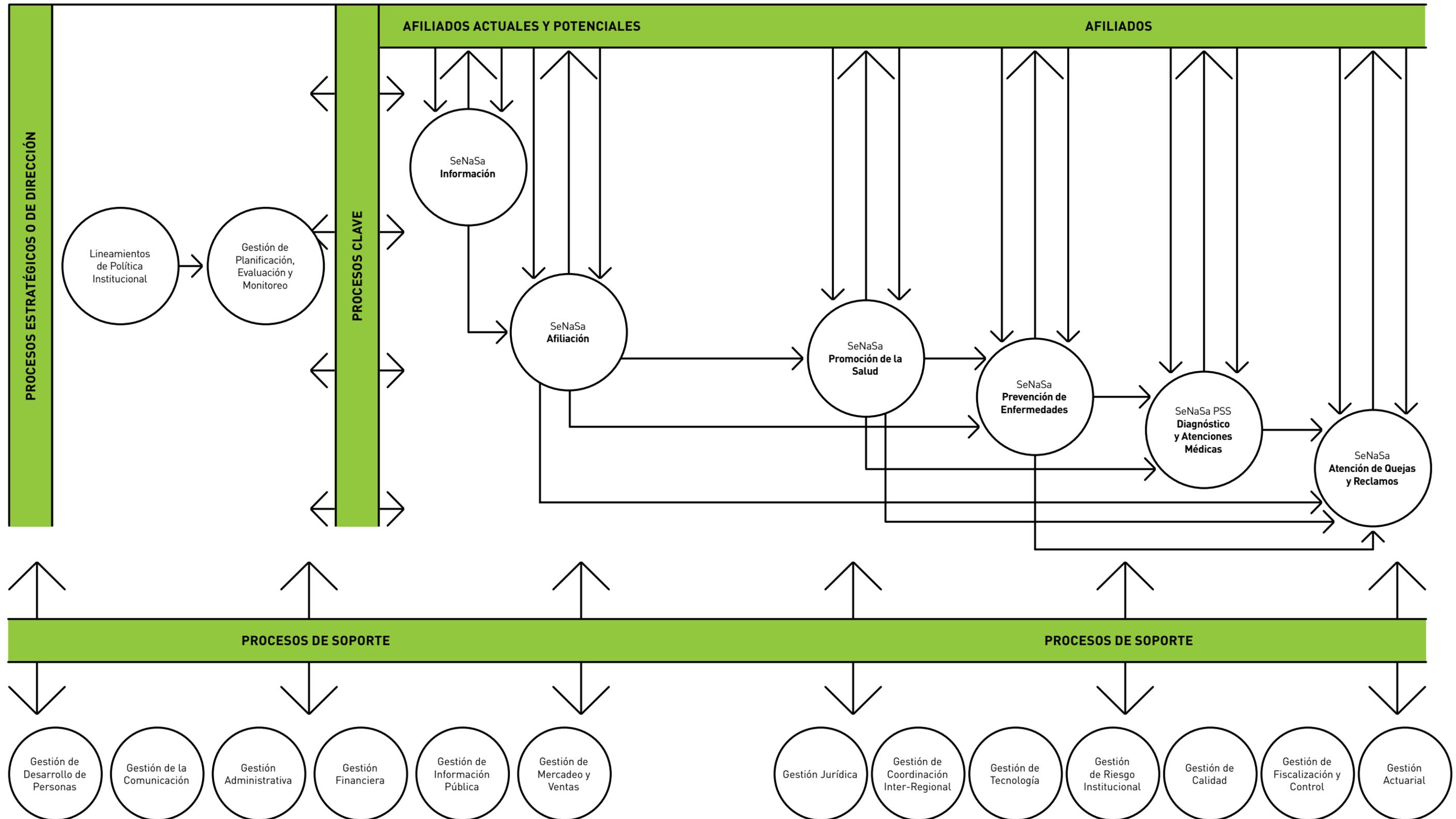
Objetivos del Plan Estratégico 2013-2017 de SeNaSa



Estructura Organizacional



Matriz de interacción de procesos





1.2 Normativa reguladora de servicios que se ofrecen

El artículo 159 de la Ley No. 87-01, el 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.

El 04 de septiembre de 2002 fue otorgada, mediante Resolución No. 00052- 2002 de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la acreditación a SeNaSa, mediante la cual se le autoriza a ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema Dominicano de Seguridad (SDSS). En el año 2005, con la resolución No. 012-2005 se le otorga la habilitación definitiva, por cumplir los requerimientos establecidos y evaluados por la Superintendencia.

En su artículo 159, la Ley No. 87-01 ordena a SeNaSa conformar su Consejo Directivo. En ese sentido, amparado en dicho artículo, el 04 de febrero de 2002 se constituye mediante acta oficial el Consejo del Seguro Nacional de Salud (CoSeNaSa), el cual funge como el organismo responsable de la aprobación de las políticas, los planes y el presupuesto anual de SeNaSa.

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.



1.3 Mapa de producción de SeNaSa

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Lograr que la atención al usuario se constituya en una cultura de gestión en toda la organización, garantizando la entrega de servicios con calidad y trato humano.

MACROPROCESO Información

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Fortalecer la gestión del riesgo en salud garantizando la prevención, promoción y servicios de salud con calidad y trato humano.

MACROPROCESO Diagnóstico y Atenciones Médicas

OBJETIVO ESTRATÉGICO

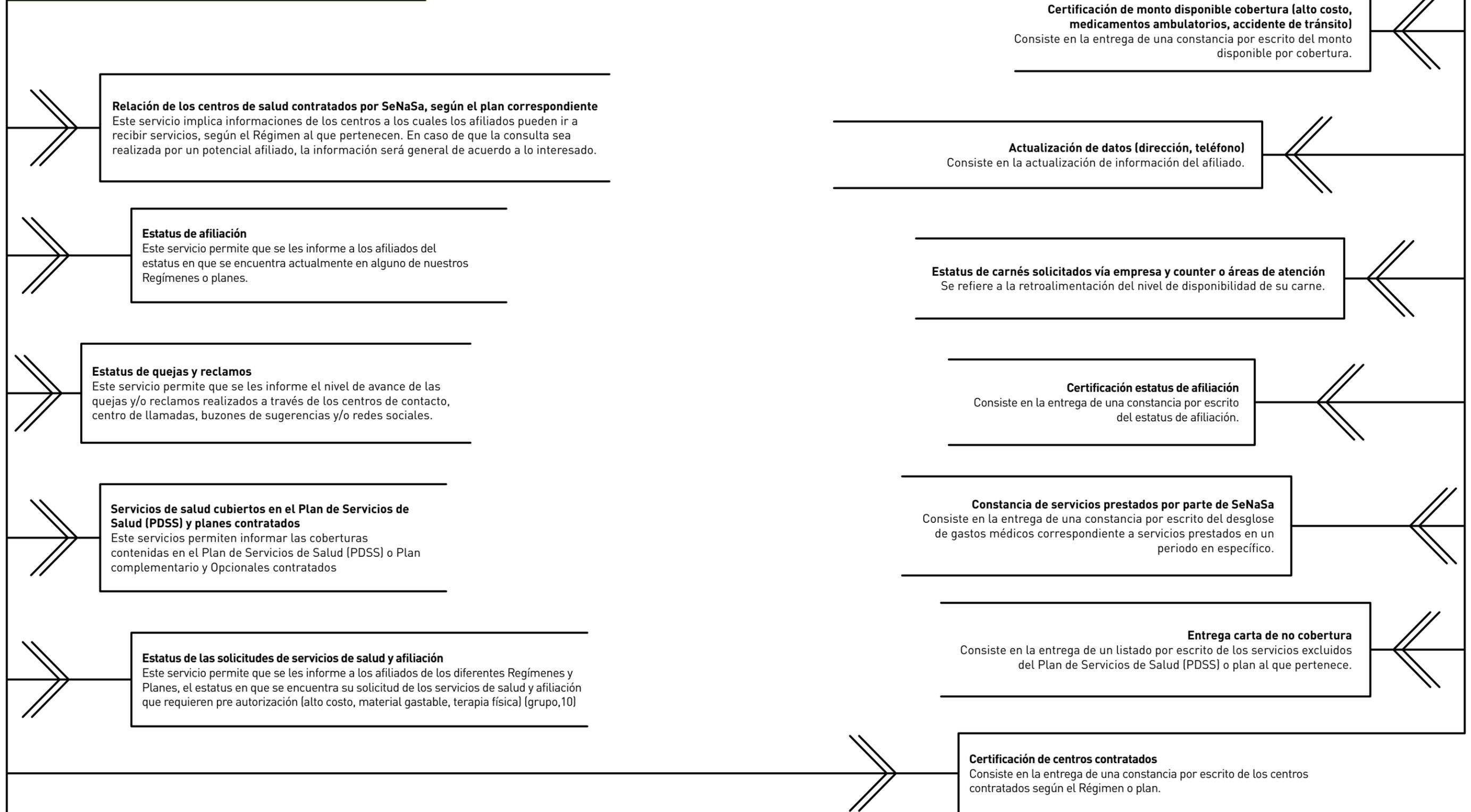
Ampliar la cartera de afiliados de los diferentes Regímenes y planes, mediante la consolidación de los procesos de gestión de afiliación, salud y mercadeo.

MACROPROCESO Afiliación

PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Recepción, canalización y tramitación de requerimientos.	Relación de los centros de salud contratados por SeNaSa, según el plan correspondiente. Servicios de salud cubiertos en el Plan Dominicano de Servicios de Salud (PDSS) y planes contratados Actualización de datos (dirección, teléfono) Entrega carta de no cobertura	Afiliados Regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados, Planes Complementarios y potenciales afiliados.
Seguimiento y respuestas a requerimientos.	Estatus de afiliación Estatus de las solicitudes de servicios de salud y afiliación Estatus de carnés solicitados vía empresa y counter o áreas de atención Estatus de quejas y reclamos Certificación estatus de afiliación Certificación de centros contratados Certificación de monto disponibles cobertura (alto costo, medicamentos ambulatorios, accidente de tránsito) Constancia de servicios prestados por parte de SeNaSa	Afiliados Regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados, Planes Complementarios y potenciales afiliados.
PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Recepción de solicitudes de autorizaciones	Autorizaciones de medicamentos a través de redes de farmacias contratadas, de acuerdo al Plan de Servicios de Salud (PDSS) y a las políticas y procedimientos establecidos por SeNaSa Autorizaciones de estudios diagnósticos de acuerdo al PDSS y a las políticas y procedimientos establecidos por SeNaSa	Afiliados Regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios y Opcionales
Recepción y evaluación de solicitudes	Servicios odontológicos Pagos de reembolso a los afiliados Suministro de medicamentos a través de la Unidad de Atención Primaria (UNAP)	Afiliados Regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios y Opcionales
Evaluación de casos de alto costo	Autorizaciones de Alto Costo y Material de Osteosíntesis	
PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Carnetización de afiliados	Entrega de carnés de afiliados Reimpresión de carnés a afiliados sin costo Reimpresión de carnés a afiliados con costo	Afiliados Regímenes Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios
	Entrega de carta de afiliación Reimpresión de carta de afiliación	Afiliados Régimen Subsidiado
Digitación y validación	Corrección de nombre	Afiliados Regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios
	Cambio de Regional Cambio de Unidades de Atención Primaria (UNAP) Cambio de Régimen Subsidiado al Régimen Contributivo Cambio de titularidad por fallecimiento	Afiliados Régimen Subsidiado
	Cambio por excepción Cambio de Régimen Contributivo al Régimen Subsidiado Cambio de parentesco Cambio de dependiente a titular	Afiliados Régimen Contributivo
Captación o recepción de afiliados	Afiliación de titulares y dependientes directos Afiliación de dependiente que alcanza la mayoría de edad (18 años) Afiliación de hijos bajo guarda custodia Afiliación de hijos con discapacidad	Afiliados Regímenes Contributivo y Subsidiado
	Re-Afiliación al Régimen Subsidiado Afiliación de titulares al Régimen Subsidiado	Afiliados Régimen Subsidiado
	Afiliación de dependientes adicionales Afiliación de dependientes directos Traspaso de ARS de afiliados Traspaso de afiliados por unificación de núcleo Afiliación (primer empleo) Afiliación de hijos nacidos en el extranjero Afiliación de planes complementarios	Afiliados Régimen Contributivo

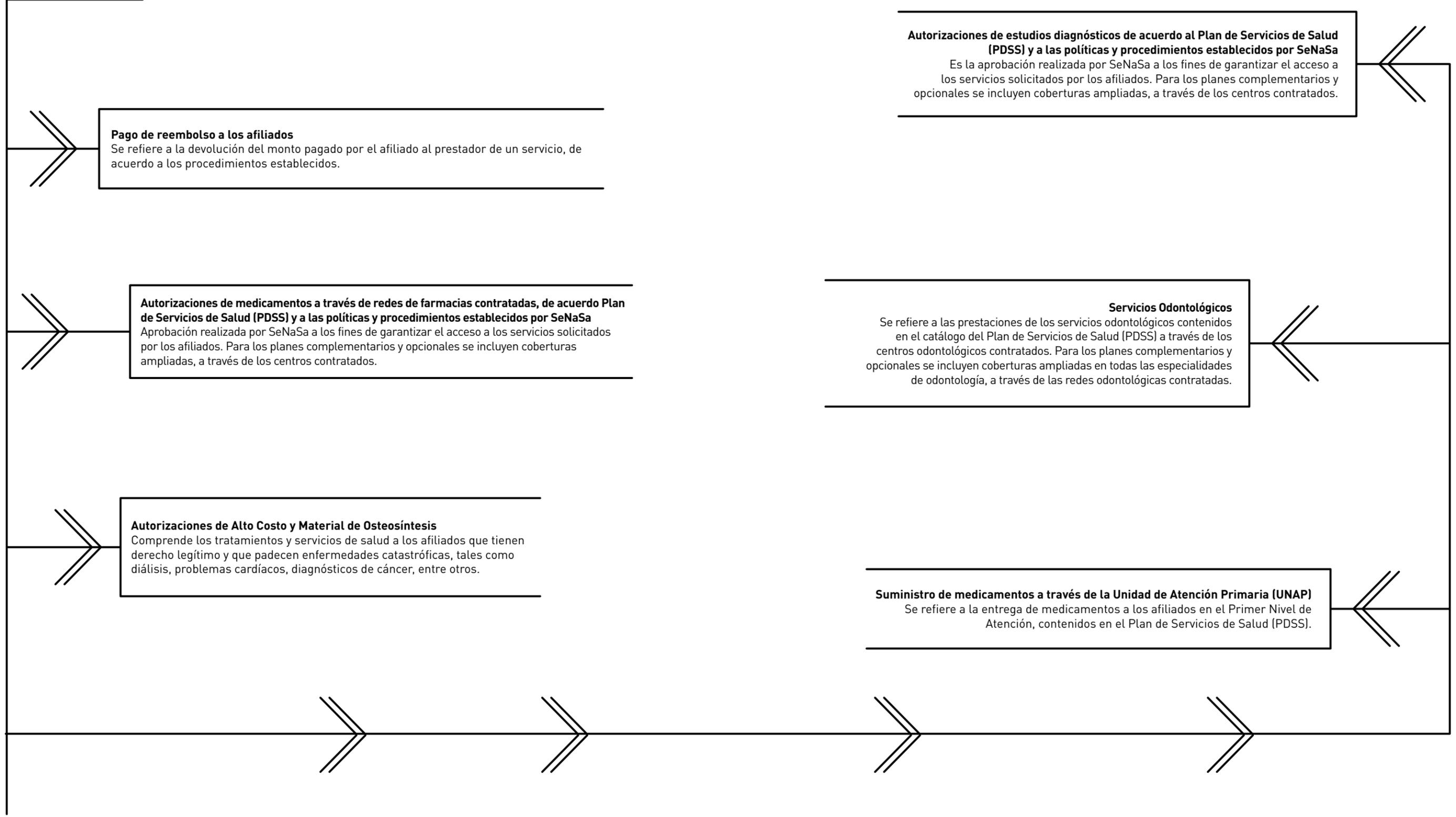
i 1.4 Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RELACIÓN CON EL PRESTADOR



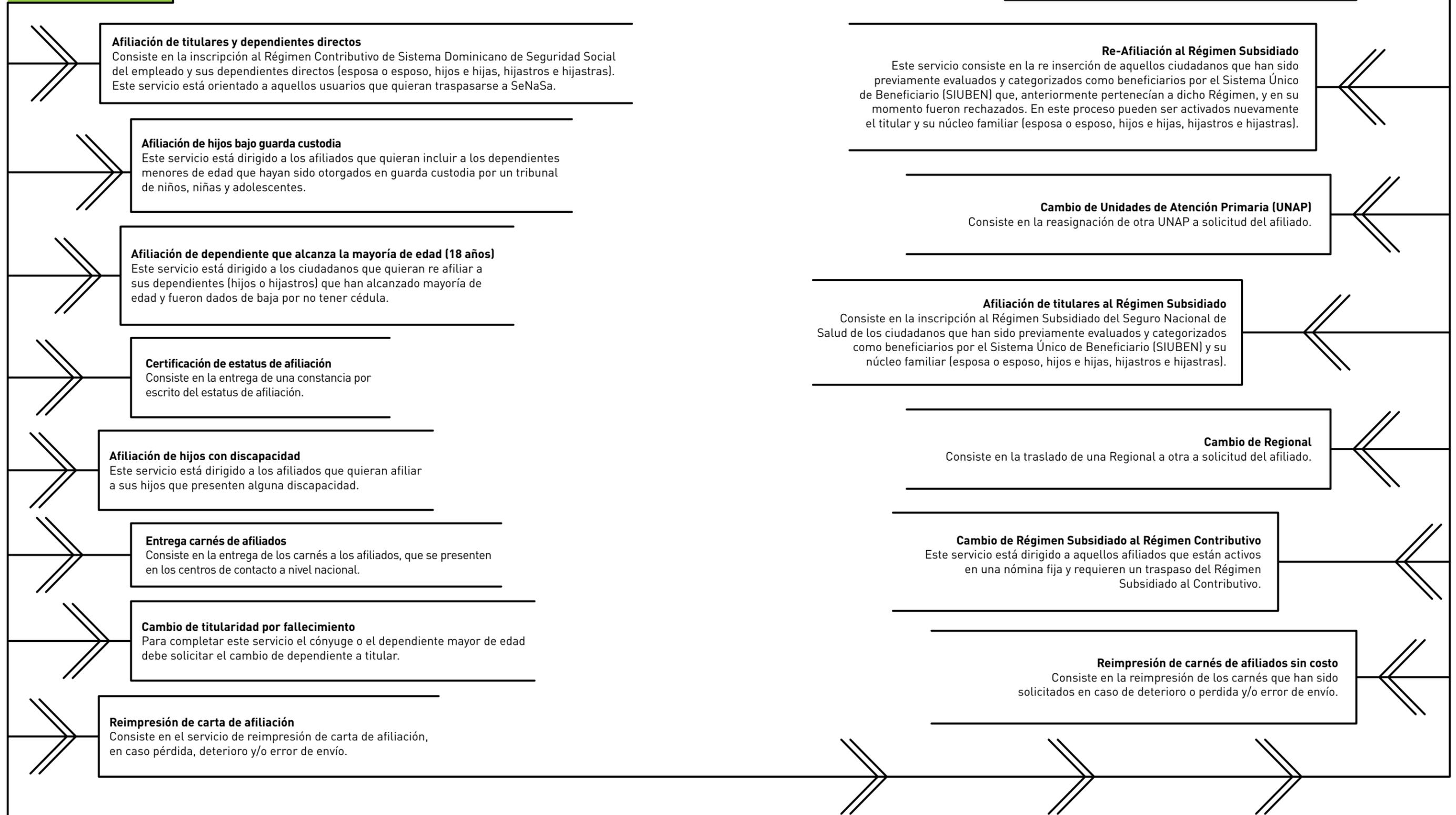
i Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS DE SALUD



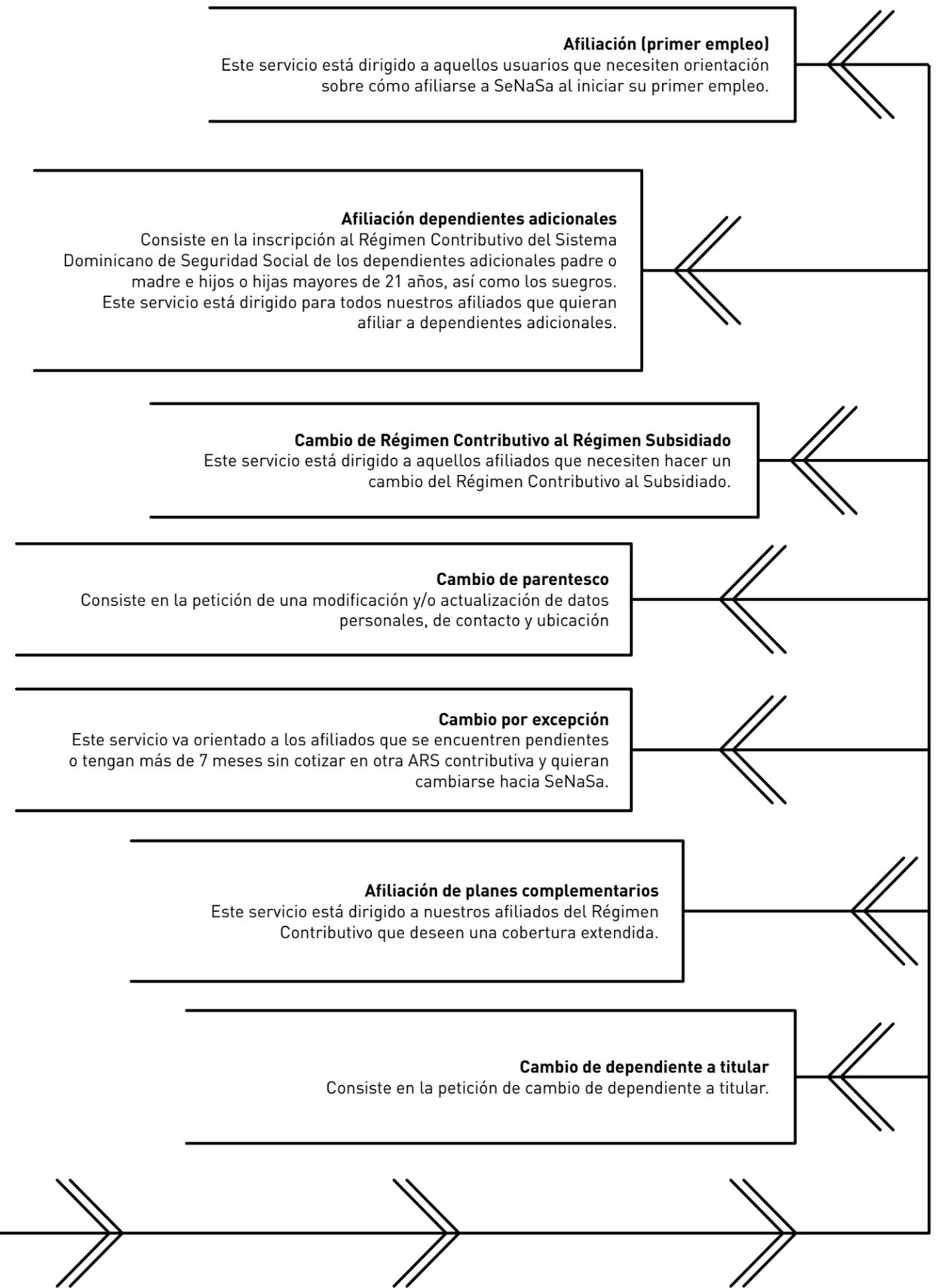
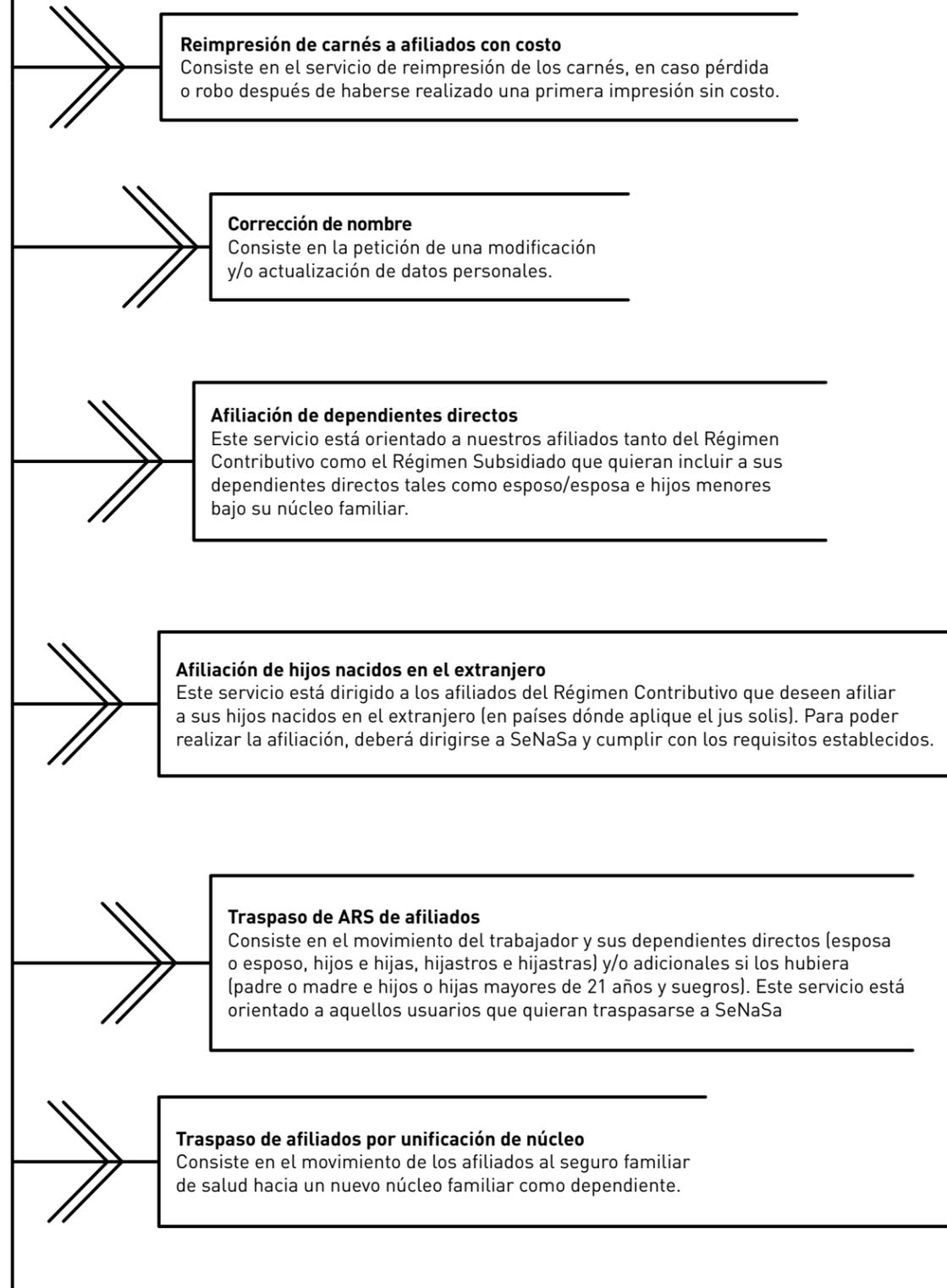
i Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS DE AFILIACIÓN



i Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS DE AFILIACIÓN



 **1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios**



TODOS LOS AFILIADOS Y AFILIADAS A SeNaSa TIENEN DERECHO A:

- Recibir los servicios del Plan de Servicios de Salud (PDSS 3.0) vigente.
- Que sean respetadas su persona, su dignidad y su intimidad.
- A no ser discriminado o discriminada por razones de edad, religión, condición social, política y sexo.
- A recibir educación para prevenir enfermedades y promover la salud.
- A la confidencialidad de toda información relacionada con su expediente clínico.
- A no ser sometido a tratamiento médico sin su aprobación.
- A decidir si rechaza o no el tratamiento recomendado.
- A ser informado sobre su caso.
- A ser atendido de emergencia.
- A recibir consejos relacionados con su condición de salud.
- A no pagar cuota de recuperación en los centros de salud.

DEBERES DE TODOS LOS AFILADOS

- Respetar la salud de las otras personas.
- Mejorar y conservar la salud personal y de la familia.
- Cuidar las condiciones de salud del lugar donde vives.
- Cuidar el centro de salud donde asistes.
- Colaborar con las autoridades de salud.
- Ofrecer información veraz y a tiempo.
- Participar activamente en el proceso de construcción de mejores condiciones de vida y salud del espacio comunitario, familiar y laboral.
- No realizar actos fraudulentos de los servicios de salud y afiliación.



SI ERES AFILIADO/A DE SeNaSa EN EL REGIMEN SUBSIDIADO TIENES DERECHO A RECIBIR, SIN COSTO ALGUNO, TODOS LOS SERVICIOS CONTENIDOS EN EL PDSS 3.0, TALES COMO:

- Emergencia las 24 horas.
- Consultas médicas.
- Análisis de laboratorio.
- Estudios diagnósticos (rayos x, sonografía, mamografía, resonancia magnética y tomografía axial computarizada, entre otros)
- Medicamentos contenidos en el PDSS 3.0.
- Internamiento.
- Servicios de odontología y oftalmología.
- Cobertura hasta un millón de pesos por enfermedades de altos costos y máximo nivel de complejidad como: diálisis, trasplantes renales, tratamientos de cáncer, cirugías cardíacas, entre otros, según las políticas establecidas en el marco legal del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Servicios de rehabilitación (consultas, terapias, aparatos, prótesis).
- Recibir atenciones médicas como consecuencia de un accidente de tránsito.

SI ERES AFILIADO AL REGIMEN CONTRIBUTIVO TIENES DERECHO A:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Recibir todas las prestaciones médicas del Plan de Servicios de Salud (PDSS 3.0) inmediatamente se genera la primera dispersión en la tesorería de la Seguridad Social. • A una red amplia de prestadores de servicios de salud (médicos y centros de salud). • Recibir atenciones médicas como consecuencia de un accidente de tránsito. • Emergencia las 24 horas y atención al parto. • Garantía de cobertura de hospitalizaciones en casos de cirugías, conforme a lo establecido en el PDSS 3.0. • Cobertura 100% por servicios de emergencias según cobertura del PDSS 3.0. • Atención ambulatoria o de consultas. • Cobertura de los servicios de odontología y oftalmología aprobados en el Plan de Servicios de Salud (PDSS 3.0). | <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura ilimitada de servicios por partos normales. • Servicios de rehabilitación (consultas, terapias, aparatos, prótesis). • Medicamentos ambulatorios con cobertura por un año de hasta 8,000 pesos del listado aprobado por el Consejo de la Seguridad Social. Pagando una diferencia de 30% del costo de la receta. • Cobertura de hasta un millón de pesos por enfermedades de altos costos y máximo nivel de complejidad, como: diálisis, trasplantes renales, tratamientos de cáncer, cirugías cardíacas, entre otros, según las políticas establecidas en el marco legal del Sistema Dominicano de Seguridad Social. • Afiliar a su cónyuge, hijos e hijastros menores de 18 años; y hasta 21, si estudian y de por vida sin son discapacitados. • Afiliar a tus padres e hijos mayores de 21 años solteros, si son dependientes económicos, pagando la cuota correspondiente a su afiliación. |
|---|--|

1.6 Formas de comunicación y participación ciudadana

En síntesis, las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos usuarios de los servicios de SeNaSa son:



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@arssenasa.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@arssenasa.gov.do

Asimismo, 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/arssenasad/>



YOUTUBE:

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

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

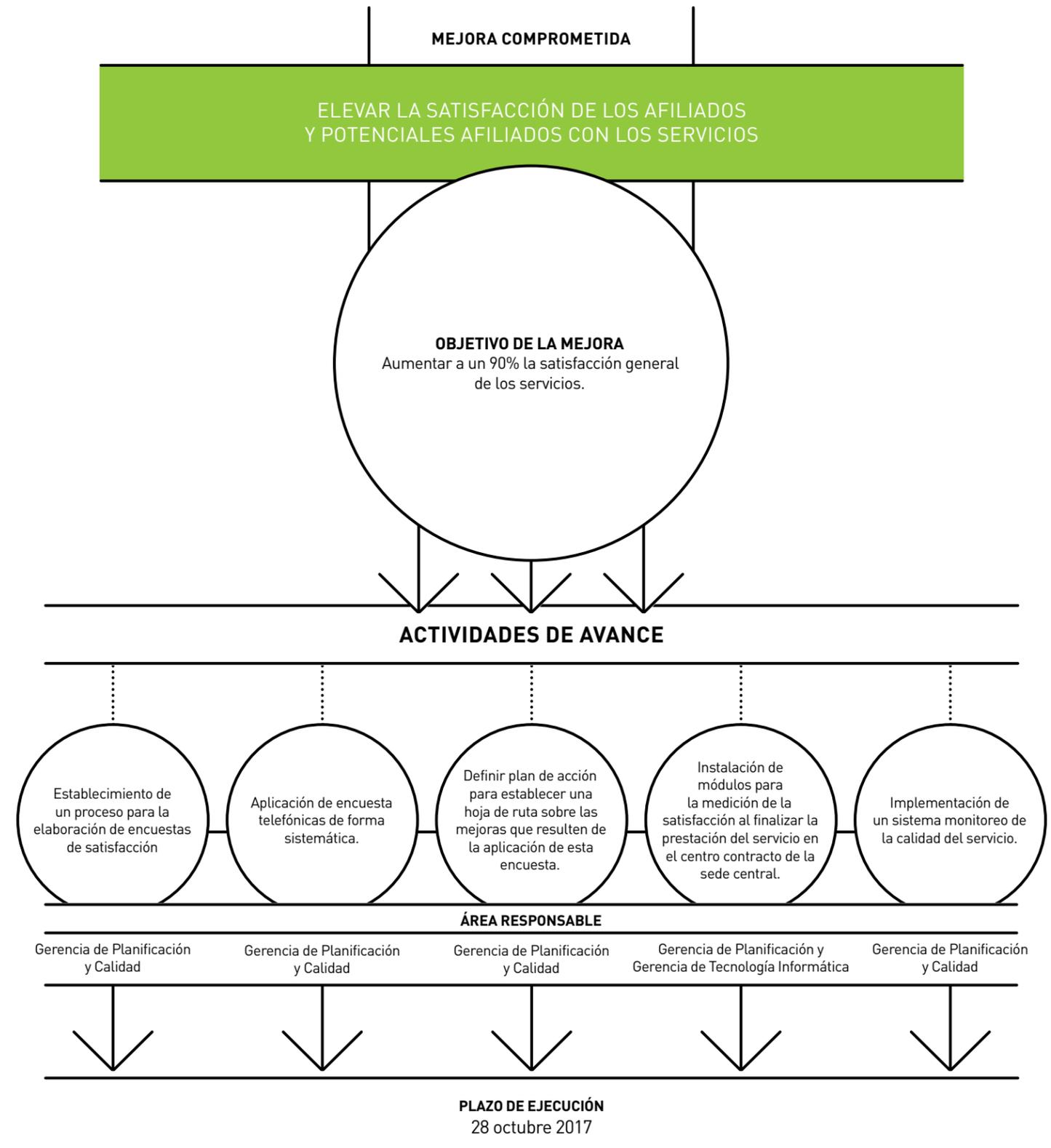
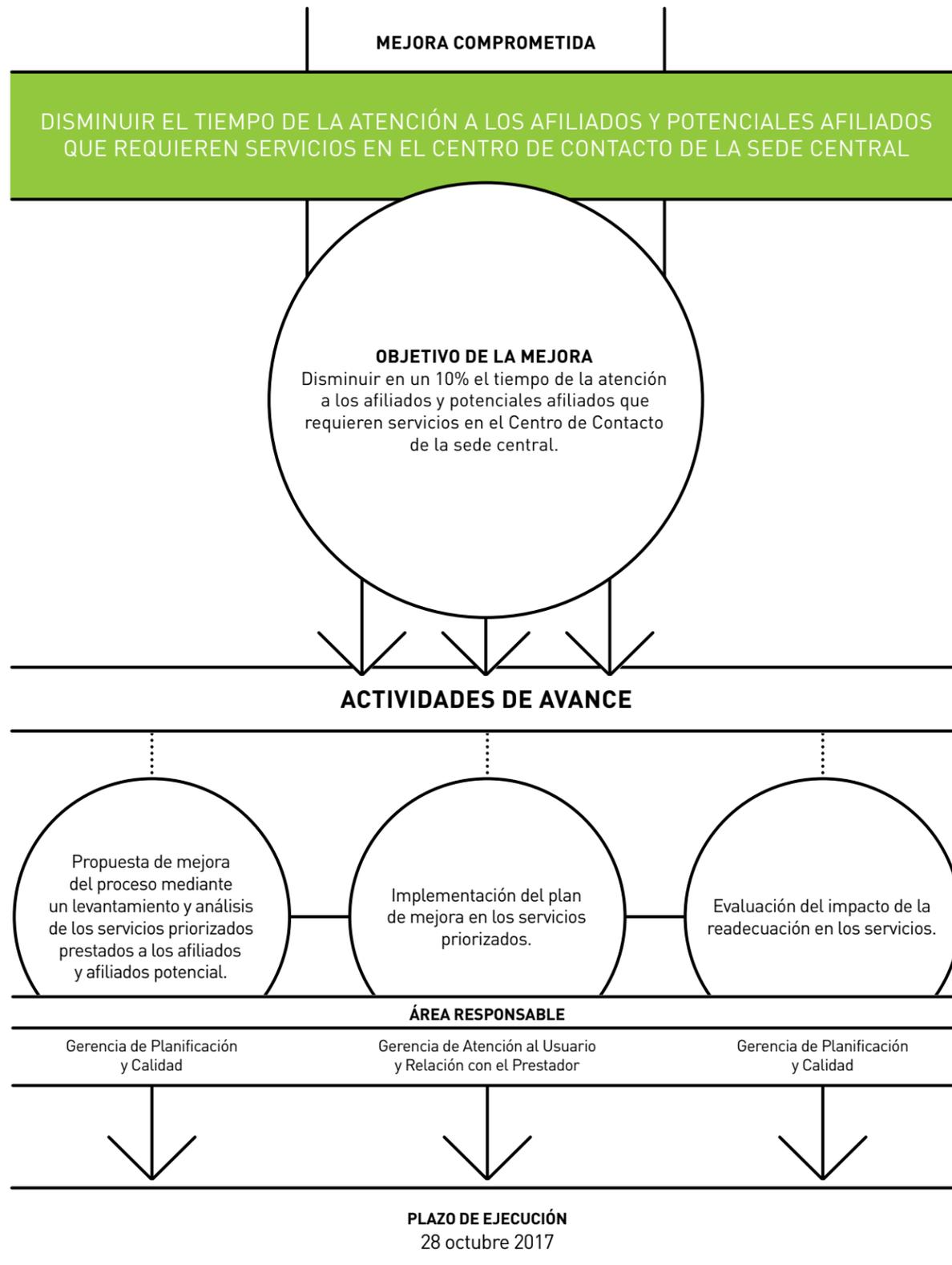
Los atributos de calidad asumidos por SeNaSa para satisfacer los requerimientos o expectativas de los ciudadanos y ciudadanas son:

<h1>01</h1>	<p>ACCESIBILIDAD Se refiere a las facilidades ofrecidas al usuario para acceder a los servicios ofrecidos por la institución, así como la disponibilidad de los mismos.</p>
<h1>02</h1>	<p>RAPIDEZ Implica prestar el servicio de forma ágil, proactiva y oportuna, según los estándares establecidos.</p>
<h1>03</h1>	<p>TRATO HUMANO Cumplimiento de los protocolos de atención, trato cortés y amable, llamar a las personas por su nombre.</p>

2.2 Compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	TIEMPO COMPROMETIDO / ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud Autorizaciones Alto Costo y Material de Osteosíntesis 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		1 hora	
Consulta de estatus de afiliación de los diferentes regímenes y planes	Accesibilidad	100% de llamadas atendidas	% De llamadas respondidas en el Centro de Llamadas de Atención al usuario/a
	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 diferentes 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			

 2.3 Compromisos de mejora



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



SeNaSa tiene como práctica institucional, organizar sus servicios atendiendo a las diferentes características de los ciudadanos, tomando en cuenta condiciones geográficas, sociales, género, condición generacional y discapacidades, entre otros.

Para los fines de garantizar el acceso a las comunidades y poblaciones de escasos recursos, SeNaSa ha habilitado una oficina en las provincias cabeceras de las 9 Regiones de Salud del país. Asimismo, cuenta con áreas de atención al usuario colocadas en 52 centros de salud públicos y privados en todo el país.

La Sede Central dispone de un parqueo para sus usuarios externos, un ascensor diseñado para la movilidad interna y una rampa para facilitar el acceso a personas discapacitadas.

SeNaSa cuenta con cómodas áreas de recepción en los centros de contacto establecidos en todas nuestras oficinas.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

SeNaSa se enfoca en garantizar que la gestión de calidad tome en cuenta las condiciones de trabajo de sus colaboradores internos, facilitando condiciones ambientales que disminuyan los riesgos de accidentes laborales. La institución ha sido declarada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSP) como ESPACIO LIBRE DE HUMO DE TABACO. Esto ha sido el resultado de una política institucional dirigida a reducir los riesgos de enfermedades ocasionadas por el humo de tabaco.

En la institución se cuenta con equipos para movilizar desechos sólidos y material pesado para reducir los riesgos laborales y la contaminación ambiental.

SeNaSa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado internacionalmente bajo la norma ISO 9001:2008.

Por otro lado, la institución está implementando un plan de responsabilidad social, en el cual se han definido actividades en diferentes direcciones, con el objetivo de aportar a la protección del medio ambiente y para estimular el autocuidado personal, proyecto de oficina sin papel, reciclaje de papel en alianza con Green Love, una compañía de gestión y disposición de desechos; y la promoción de edificios libres de humo, para enfrentar el tabaquismo entre nuestros colaboradores. Se dispone de una política para la reducción de energía eléctrica y otra de uso adecuado de agua y papel. Asimismo, desarrolló el proyecto de digitalización de documentos, el cual ha generado un impacto positivo en la reducción de papeles y, por ende, en la producción de desechos.

El proyecto implementado con Green Love tiene como objetivo la entrega de los residuos sólidos que se producen en las oficinas administrativas del ensanche Naco y la sede central de SeNaSa para fines de reciclaje. En este acuerdo, Green Love se compromete a entregarle a SeNaSa ocho (8) contenedores identificados para el acopio de papel. Además de la entrega de esos contenedores, Green Love imparte charlas al personal de SeNaSa para empoderar-

lo del proyecto. El convenio no representa ningún costo administrativo para SeNaSa. El fin último de la iniciativa es aportar a la protección del medio ambiente mediante el reciclaje de residuos sólidos generados en SeNaSa.

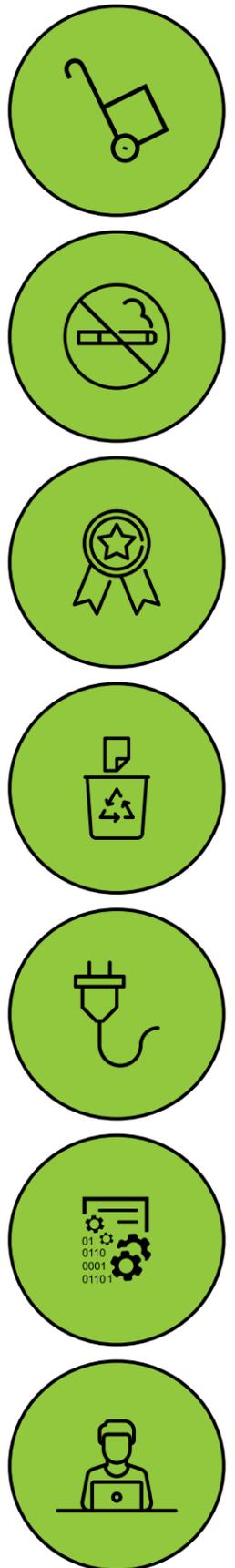
También se dispone de un plan para garantizar el cuidado de la edificación, los inmuebles y equipos de la institución, una política de seguridad institucional en situaciones de desastre o catástrofe. Los edificios han sido habilitados con rampas y barras de soporte, entre otras facilidades, para garantizar el acceso a personas discapacitadas.

Actualmente, SeNaSa cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Laboral que se encarga de fomentar la seguridad y salud en el trabajo, el cual se encarga de supervisar las condiciones del lugar de trabajo, mediante inspecciones de los espacios de trabajo, investigaciones de accidentes y en los programas de atención a la salud de los colaboradores.

SeNaSa dispone de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, encargada de diseñar, proponer y consensuar la política de seguridad y salud, asesorar a los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en el desarrollo de sus funciones,

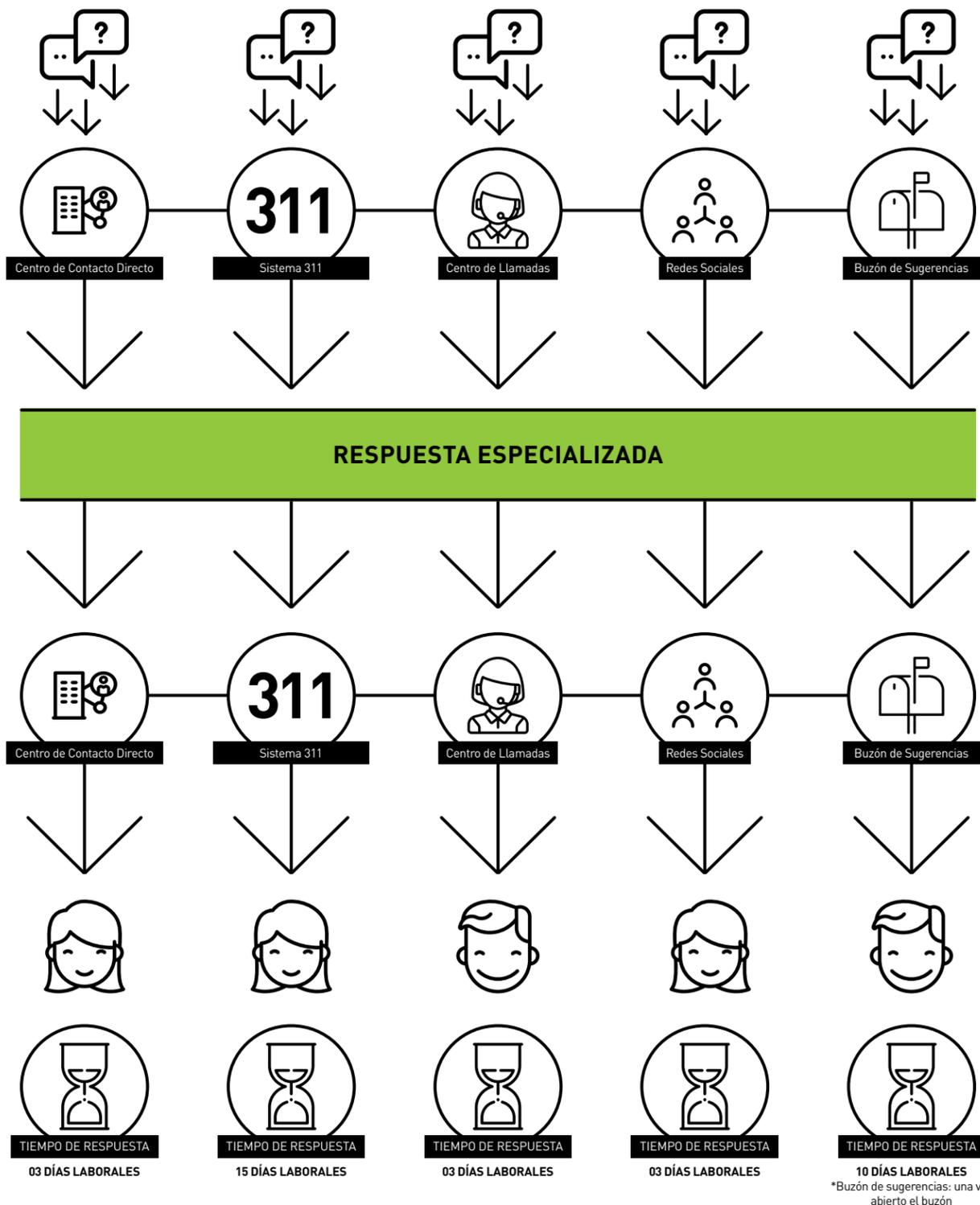
participar en el análisis e investigación de los accidentes laborales que ocurran en SeNaSa, en la planificación de la actividad preventiva y dirigir las actuaciones a desarrollar en casos de emergencia y primeros auxilios, promover los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, y fomentar el interés y cooperación de los colaboradores en una acción preventiva integrada, tales como el orden, la limpieza y la señalización, y efectuar su seguimiento y control. Determinar o sugerir el uso del mobiliario adecuado, conforme la necesidad del o los colaboradores de la institución, de los equipos (electrónicos/físicos/manuales, etc.) que fueren necesarios, a fin de prevenir situaciones de riesgo.

SeNaSa cuenta con una Política de Seguridad y Salud Laboral que demuestra el compromiso visible de la dirección y de toda la estructura jerárquica en la importancia de las personas y las condiciones de trabajo. La mejora continua de las condiciones de trabajo y de todos los ámbitos de actuación de la empresa, integración de la prevención en la estructura y en las actividades cotidianas, así como la información y formación de los colaboradores.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

? 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias



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 de contacto directo, las redes sociales, buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones, Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias.

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:

1. Al momento de recepción de la inquietud del afiliado o potencial afiliado, 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.
2. Respecto a los buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones, el tiempo de respuestas a quejas y reclamos canalizados por los afiliados y potenciales afiliados es de un período no mayor de 10 días laborales.
3. Respecto a la canalización de consultas, quejas y reclamos vía las redes sociales de SeNaSa, la persona que administra estas redes deberá dar las respuestas al usuario en un plazo no mayor de 3 días laborales.
4. 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.

Respecto a la canalización de quejas y reclamos, a través de las redes sociales de SeNaSa, la persona que administra estas redes deberá dar las respuestas al usuario en base a los tiempos establecidos en esta Carta Compromiso. Los casos considerados de complejidad para sus respuestas serán coordinados con la Gerencia de Atención al usuario. El representante de esta gerencia deberá dar una respuesta inmediata al administrador o administradora de las redes sociales, aún no sea una respuesta definitiva, para comunicarse con el usuario y orientarle sobre su reclamación o queja.

😊 3.2 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 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.

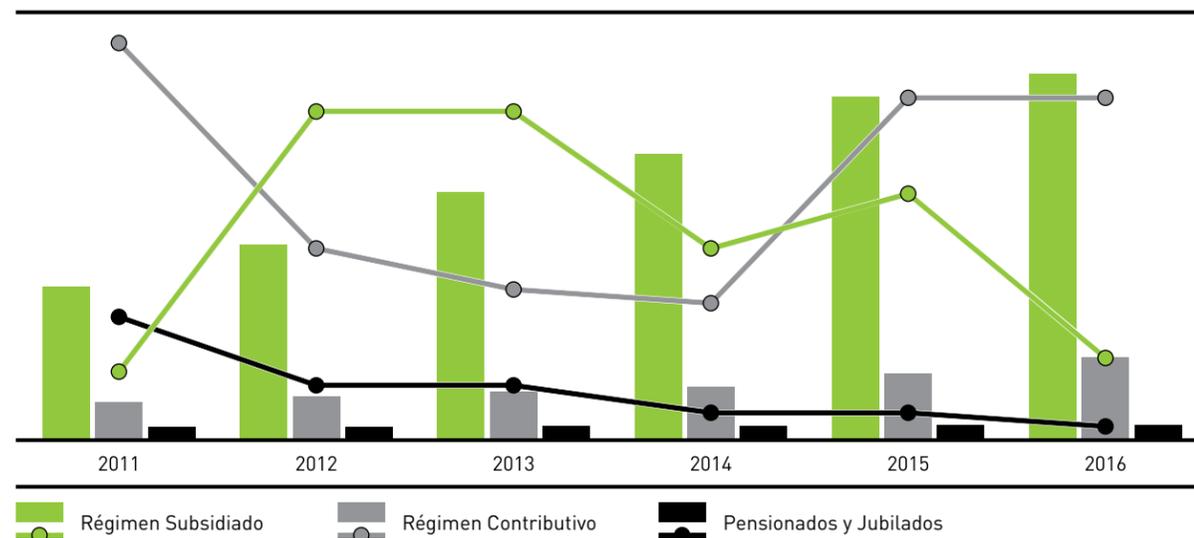
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Durante el período del año 2011-2015 al primer semestre del año 2016, la población afiliada a SeNaSa incrementó en 2,199,714 afiliados. En términos porcentuales, la cartera de afiliados para el Régimen Subsidiado aumentó para el mismo periodo en un 120%, el Régimen Contributivo 117% y el Plan de Pensionados y Jubilados en un 14%. Cabe destacar que el aumento de la afiliación en el Régimen Subsidiado tiene como soporte la confianza y la credibilidad del Gobierno en las capacidades institucionales de SeNaSa para concretar las políticas de protección social emprendidas por el Estado Dominicano. Esto se evidencia en la asignación sostenida de los recursos económicos para la afiliación de la población vulnerable y desprotegida en salud en el país.

Población afiliada a SeNaSa 2011-2016 por Regímenes y Planes				
Año	Régimen Subsidiado	Régimen Contributivo	Pensionados y Jubilados	Total Afiliados
2011	1,519,335	323,892	9,030	1,852,257
2012	1,883,447	368,534	9,369	2,261,350
2013	2,331,027	408,560	9,712	2,749,299
2014	2,649,816	451,125	9,953	3,110,894
2015	3,138,009	562,049	10,188	3,710,246
2016	3,337,824	703,851	10,296	4,051,971
TOTAL	3,337,824	703,851	10,296	4,051,971

Comportamiento población afiliada



Por otro lado, SeNaSa cuenta con una Red de 7,411 Prestadores de Servicios de Salud (PSS), conformada por establecimientos públicos y privados contratados para la entrega de servicios de salud a sus afiliados de acuerdo a la demanda. En este sentido, la red pública está conformada por un total de 1,233 prestadores (centros de salud) lo cual representa el 19.6% del total. Esta red pública tiene 1,180 unidades de Atención Primaria como puerta de entrada al sistema de salud y 53 centros de salud.

En cambio, la red privada cuenta con 6,207 prestadores; esta red está integrada por 4,778 médicos independientes, 338 centros clínicos y alto costo, 769 farmacias y proveedores farmacéuticos, 152 laboratorios clínicos /centros diagnósticos, 80 centros odontológicos, 59 odontólogos y psicólogos independientes y 2 bancos de sangre. Cabe precisar, que la totalidad de prestadores contratados para la red pública no incluye a los médicos independientes.

Asimismo, la institución ha asumido el Premio a la Calidad como una oportunidad para crecer. En los cuatro años de participación, ha logrado obtener los siguientes galardones: medalla de bronce y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias (2007), medalla de Plata (2008), medalla de oro (2009) y el Gran Premio Nacional a la Calidad (2013).

Durante el año 2015 SeNaSa participó en el Premio Iberoamericano a la Calidad en la Gestión, siendo galardonada con el Premio Plata, convirtiéndose en un marco de referencia para otras Instituciones del Estado.

SeNaSa cuenta con un robusto Sistema de Gestión de Calidad certificado por la Norma ISO 9001:2008. Este Sistema fue objeto de una auditoría de seguimiento el pasado año 2015, donde se revalidó la fortaleza del mismo y por ende la continuidad de su certificación.

SeNaSa ha aparecido, igualmente, en la revista Mercado (2016) como una de las 80 principales empresas que desean trabajar y como una de las cinco Administradoras de Riesgos de Salud más admiradas por la población.

Además, SeNaSa cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI) donde se dispone de toda la información pública requerida por la Ley General sobre Libre Acceso a la Información Pública (No. 200-04), con excepción de aquella información que la misma ley u otra norma legal vigente prohíbe su publicación. Actualmente estamos respondiendo las solicitudes de acceso en 6 días promedio muy por debajo de los 15 días ordinarios que establece la Ley 200-04.

En el año 2011, SeNaSa obtuvo la clasificación "A" entre un total de 85 instituciones en el 5to. Informe de monitoreo de aplicación de la Ley 200-04, realizado por el Programa Acción Ciudadana de transparencia Internacional, coordinado por Participación Ciudadana con el auspicio de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Dentro de las instituciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, SeNaSa obtuvo la mayor puntuación (99.8).

Posteriormente, en fecha 27 de agosto de 2013 SeNaSa recibió una notificación de la primera evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en la cual nos indicaban las informaciones que debíamos publicar a los fines de estandarizar nuestra información en transparencia y como resultado a final del mes de agosto del mismo año obtuvimos una calificación de un 100% quedando entre las primeras 5 (Cinco) instituciones en el país en estandarizar el portal de transparencia.

Red de Prestadores de Servicios de Salud contratados por tipo al mes de junio de 2016		
Prestador	Tipo de Prestador	Cantidad
Público	Hospitales	30
	Unidad de Atención Primaria*	1,180
	Hospitales y Centros de Autogestión	12
	Patronatos	9
	Hospital Militar	2
	SUB TOTAL	1.233
Privado	Clínicas privadas	271
	Centros de Atención Primaria	31
	Farmacias	2
	Proveedores Farmacéuticos	767
	Laboratorios clínicos	77
	Centros diagnósticos	75
	Centros odontológicos	80
	Odontólogos independientes	18
	Centros de Altos Costos	36
	Psicólogos	41
	Bancos de sangre	2
	Médicos independientes	4,778
	SUB TOTAL	6.178
	TOTAL GENERAL	7.411

Nota: *Incluye las UNAP gestionadas por el SRS y los Centros de Atención Primaria que facturan por el SIRS, al mes de Dic. 2015.

Gobierno Abierto

La iniciativa de Gobierno Abierto en el Seguro Nacional de Salud tiene sus inicios a partir de la creación de la Norma A3 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC), que regula la publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano de fecha 20 de febrero de 2014 en coordinación con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

A finales del año 2014 se había diseñado e incorporado en la sección de transparencia un área para el Gobierno Abierto en la cual se informa a los ciudadanos de que trataba esta iniciativa.

A inicios de 2015 fue diseñado un plan de acción e implementación de Gobierno Abierto que constaba de seis fases para la publicación de información reutilizable. Producto de este, actualmente en la sección de transparencia tenemos informaciones estadísticas adicionales a las estipuladas por la Ley 200-04 en formato reutilizable referente a la Gestión Financiera, Gestión de Afiliación, Gestión de Salud, de Atención al Usuario, esto incluye nómina institucional, balance, presupuesto, entre otros.

Otra información importante es que se realizó una ampliación de contenido en el menú estandarizado de la sección de transparencia que ha implicado la publicación de informaciones como políticas de reclutamiento, expedientes de solicitudes de acceso a la información, Código de Ética de SeNaSa, Reglamento interno de Recursos Humanos, distribución de personal por sexo, edad y provincia manifestándose así una transparencia proactiva que nos define.

Finalmente la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) certificó al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) con la Normativa para Datos Abiertos (NORTIC A3), al cumplir con los estándares establecidos para la implementación de datos abiertos.

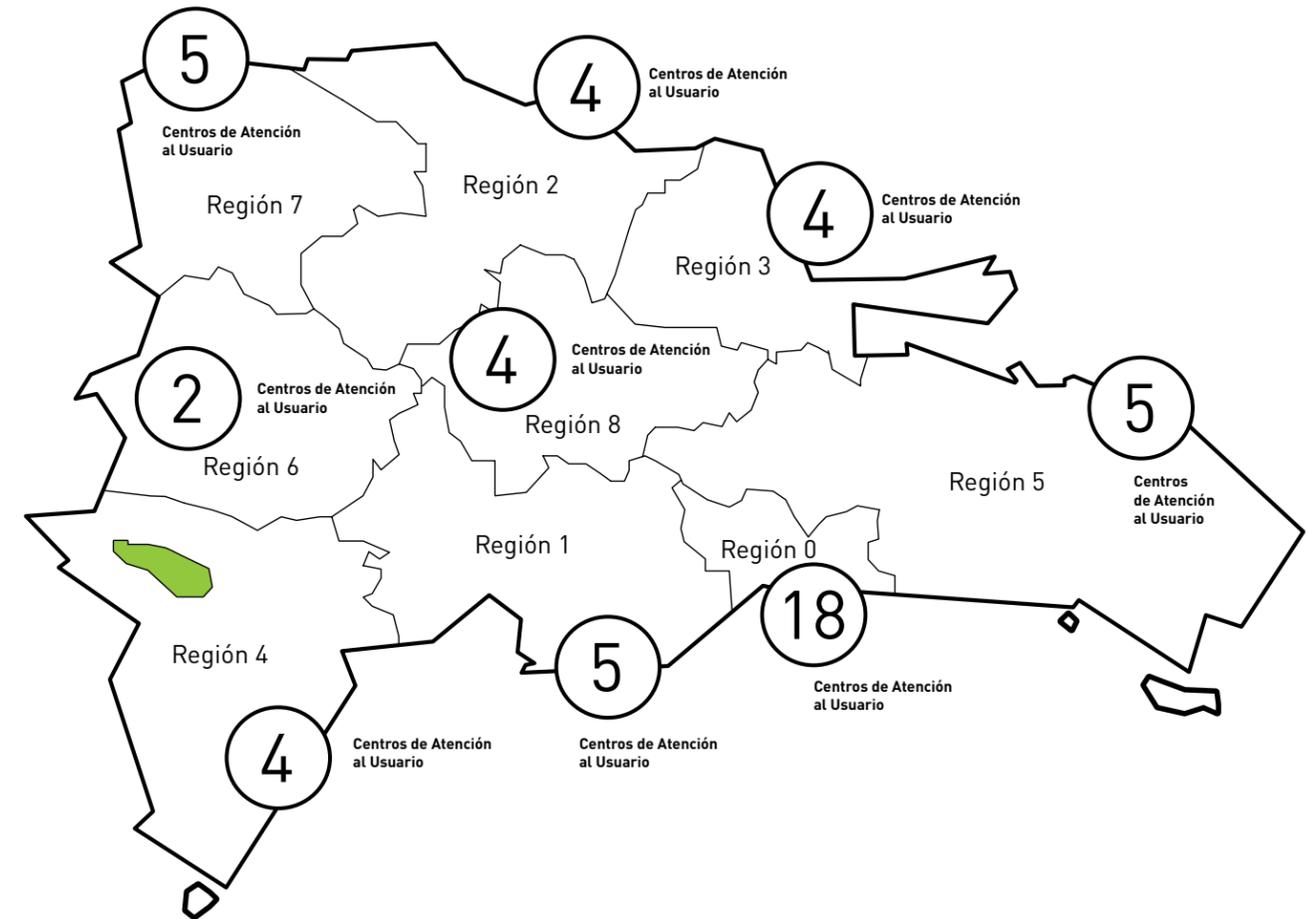
La NORTIC A3 certifica la publicación de información en formato reutilizable, en las cuales SeNaSa tiene un 100 por ciento de cumplimiento con la colocación en su página web con alrededor de 51 conjuntos de datos estadísticos, entre los que se destacan los pagos a prestadores que facturan por el Sistema Integral de Registros de Salud (SIRS), cartera de afiliados, cobertura de servicios de salud en el Régimen Subsidiado, entre otras informaciones.

SeNaSa se ha convertido en un modelo de referencia institucional, tanto para instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social, como para otras organizaciones estatales. Esto le ha colocado en un sitio de institución líder en materia de gestión pública.

Hitos de SeNaSa



Incidencia de SeNaSa en Centros de Atención al Usuario a nivel nacional por Región de Salud



FUENTE: Gerencia de Atención al Usuario, SeNaSa



4.2 Datos de contacto

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO:

Tel.: 809.701.3821 | **Tel.:** 1.809.200.0321, opción 6, desde el interior sin cargos.

Correo electrónico: info@arssenasa.gob.do | **Página web:** http://www.arssenasa.gob.do

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube: @ARSSeNaSaRD

Oficina Central

Ave. 27 de Febrero casi esq. Tiradentes.
La Esperilla, D.N., Santo Domingo, R.D.
Tel.: 809.333.3822

Oficinas Administrativas y Financieras

C/ Presidente González, esq. Tiradentes 19,
Ens. Naco., D.N., Santo Domingo, R.D.

OFICINAS REGIONALES

Santo Domingo Oeste

Mall 77, Ave. Luperón casi esq. San Antón

La Sirena Autopista Duarte

Autopista Duarte Km. 13, La Sirena

Santo Domingo Norte

Ave. Hermanas Mirabal 387,
Plaza Ferremix, Villa Mella

Santo Domingo Este

Local 168a, Plaza del Parque, Megacentro

Monte Plata

Calle 27 de Abril esq. Montecristi

REGIÓN ESTE

La Romana

Av. Libertad esquina Doctor Gonzalo 3,
Plaza Jumbo La Romana

San Pedro de Macorís

Ave. Freddy Prestol Castillo 12

Bávaro

Plaza Paseo Colonial, Ave. Barceló

REGIÓN NORTE

Santiago de los Caballeros

Bella Terra Mall, Ave. Juan Pablo Duarte
casi esq. Estrella Sadhalá

La Vega

Ave. Pedro Rivera 3, Plaza Elías Abreu

Mao

Calle Mella 51

Puerto Plata

Camino Real esq. Eugenio Kunhardt,
Plaza Caribe Tours

REGIÓN NORESTE

San Francisco de Macorís

Calle Rivas 7, Edif. Don Felito

REGIÓN SUR

San Cristóbal

Calle Ramón Matías Mella 30

San Juan de la Maguana

Calle Santomé 50

Barahona

Carretera Enriquillo 12B, sector La Playa

ÁREAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Son vías de acceso directo y personal para los afiliados que asisten a estos centros y necesitan presentar algún requerimiento.

HOSPITALES PÚBLICOS

Distrito Nacional

Clínica Infantil Dr. Robert Reid Cabral
Instituto Oncológico Dr. Heriberto Pieter
Hospital Dr. Salvador B. Gautier
Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia
Hospital Dr. Luis Eduardo Aybar
Hospital Dr. Francisco Moscoso Puello

Santo Domingo Oeste

Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana
Hospital Municipal de Engombe
Hospital Dr. Vinicio Calventi
Hospital Elías Santana

Santo Domingo Norte

Hospital Materno Infantil de villa Mella
Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora

Santo Domingo Este

Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina
Hospital Local El Almirante
Hospital Municipal Boca Chica
Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras

Monte Plata

Hospital Municipal de Monte Plata

San Cristóbal

Hospital Dr. Juan Pablo Pina

Baní

Hospital Nuestra Señora de Regla

San José de Ocoa

Hospital San José de Ocoa

Villa Altagracia

Hospital de Villa Altagracia

Santiago de los Caballeros

Hospital Infantil Dr. Arturo Grullón
Hospital Regional Universitario Dr. José María Cabral y Báez

Puerto Plata

Hospital Provincial Dr. Ricardo Limardo

Moca

Hospital Dr. Toribio Bencosme

Samaná

Hospital Reg. Univ. San Vicente de Paúl
Hospital Dr. Leopoldo Pou

Salcedo

Hospital Prov. Dr. Pascasio Toribio Piantini

Nagua

Hospital Provincial Dr. Antonio Yapor Heded

Pedernales

Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo

Jimaní

Hospital Provincial Gral. José Melenciano

Neyba

Hospital Centro Sanitario San Bartolomé

Barahona

Hospital Regional Dr. Jaime Mota

El Seybo

Hospital Provincial Dr. Teófilo Hernández

Hato Mayor

Hospital Provincial Dr. Leopoldo Martínez

La Romana

Hospital Provincial Dr. Francisco Gonzalvo

Higüey

Hospital Nuestra Señora de la Altagracia

San Pedro de Macorís

Hospital Regional Dr. Antonio Musa

Elías Piña

Hospital Rosa Duarte

Azua

Hospital Regional Taiwán 19 de marzo

San Juan de la Maguana

Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral

Valverde

Hospital Dr. Luis Bogart
Hospital Municipal de Esperanza

Montecristi

Hospital Provincial General Santiago Rodríguez
Hospital Provincial Padre Fantino

Dajabón

Hospital Ramón Matías Mella

La Vega

Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch
Hospital Regional Dr. Luis Manuel Morillo King

Bonao

Hospital Dr. Pedro Enrique de Marchena

Cotuí

Hospital Provincial Inmaculada Concepción

CENTROS PRIVADOS

Distrito Nacional

Centro Médico Dominicano-Cubano

Santo Domingo Este

Centro Policlínico Nacional/Corporación Vista Hermosa Centro Médico Integral II (Grupo Médico Hainamosa) Clínica Altagracia

Santiago de los Caballeros

Clínica Corominas
Clínica Unión Médica del Norte
Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS)

Santiago Rodríguez

Clínica Gran Poder de Dios

CENTROS DE AUTORIZACIONES

De igual manera, SeNaSa dispone de centros de autorización directa de servicios de salud para sus afiliados. Estos centros están ubicados en los siguientes establecimientos:

1. Centro de Educación Médica de Amistad Dominico-Japonesa (CEMADOJA)
2. Instituto Oncológico Dr. Heriberto Pieter (Liga Dominicana contra el Cáncer)
3. Hospital General Materno Infantil Plaza de la Salud
4. Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina (CEDIMAT)
5. Centro Cardio-Neuro-Oftalmológico y Transplante (CECANOT)



4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso (estadísticas, datos y otras informaciones) en SeNaSa es la **Gerencia de Planificación y Calidad**, ubicada en la Oficina Administrativa-Financiera, C/ Presidente Gonzalez #19, casi esquina Tiradentes, Ens. Naco, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.

Correo electrónico: gplan@arssenasa.gob.do

Tel.: 809-333-3822 Ext. 2110

Tel.: 1-809-200-8277 desde el interior sin cargos.



Medios de acceso y transporte hacia la institución

OFICINA PRINCIPAL



OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERA





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.