



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



SeNaSa
Seguro Nacional de Salud

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

Coordinado y elaborado por:

Gerencia de Calidad

Revisión y corrección de estilo:

Gerencia de Comunicación Estratégica

Edición:

Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

Versión:

04

Diseño y diagramación:

Unidad de Identidad Visual y Publicidad

Distrito Nacional, República Dominicana
Noviembre 2019.



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.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Seguro Nacional de Salud, SeNaSa. Noviembre 2019



Contenido

<u>PRÓLOGO</u>	<u>9</u>
<u>1.INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</u>	<u>10</u>
1.1.Datos identificativos y fines de la institución	10
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se ofrecen	12
1.3 Mapa de producción	12
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	16
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	18
1.6 Formas de comunicación y participación ciudadana	20
<u>2.COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS</u>	<u>22</u>
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	22
2.2 Compromisos de calidad	22
2.3 Compromisos de mejora	23
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género	24
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	25
<u>3.QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</u>	<u>26</u>
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	26
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	27
<u>4.INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</u>	<u>28</u>
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	28
4.2 Datos de contacto	30
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	33
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución	33

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 que en su cuarta 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 resultados institucionales.

Finalmente, al poner en manos de la sociedad esta cuarta 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.

Dra. Mercedes Rodríguez Silver
Directora Ejecutiva

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 resolutive;
- 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 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.

LOS VALORES INSTITUCIONALES

Trato humano: Ofrecer servicios de forma personalizada, empática y digna a nuestros afiliados/as, colaboradores/as y asociados/as.

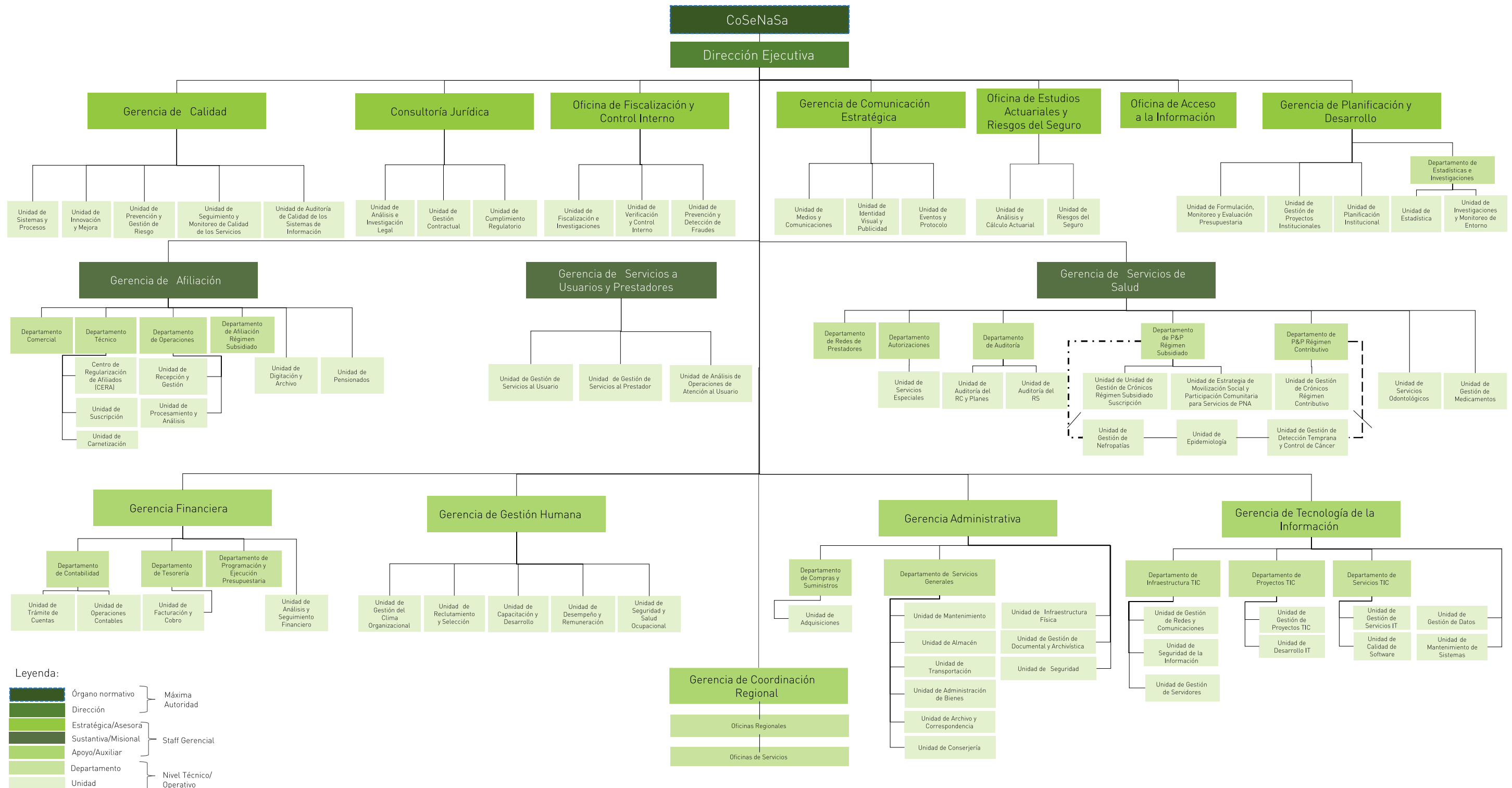
Equidad: Ofrecer nuestros servicios a los afiliados/as y usuarios/as sin discriminación.

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.

Organigrama Estructural de SeNaSa



Leyenda:

- Órgano normativo
- Dirección
- Estratégica/Asesora
- Sustantiva/Misional
- Apoyo/Auxiliar
- Departamento
- Unidad

Máxima Autoridad

Staff Gerencial

Nivel Técnico/Operativo



1.2 Normativa reguladora de servicios que se prestan

1. Ley 87-01 promulgada el 09 de mayo del 2001, tiene por objetivo establecer el sistema Dominicano de seguridad social (SDSS) en el marco de la constitución de la República Dominicana, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del estado y de los ciudadanos en lo concerniente a la protección.

2. El artículo 159 de la Ley No. 87-01 promulgada el 09 de mayo del 2001, 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.

3. Ley General de Salud 42-01, promulgada el 08 de marzo del 2001, tiene por objeto la regulación de todas las acciones que permitan al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población.

4. Decreto número 143-05 del 31 de agosto del 2004, que dispone el uso de los procedimientos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para la identificación de los beneficiarios para la afiliación del Régimen Subsidiado.

5. Decreto número 327-11 que modifica el decreto 342-09 y decreto 213-10 del 20 de mayo del 2011, crea el Plan de Servicios de Salud Especial Transitorio para los Pensionados y Jubilados que reciben su pensión a través de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, del Ministerio de Hacienda.

6. Decreto número 371-2016 del 16 de diciembre del 2016, que crea el Plan Transitorio para los Pensionados y Jubilados de la Policía Nacional.

7. Decreto número 159-17 del 11 de mayo del 2017, que crea el Plan Transitorio de Servicios de Salud para los Pensionados y Jubilados del Ministerio de Defensa (MIDE).

8. Decreto número 208-16, 209-16 y 210-16 del 23 de agosto del 2016, que crea el Plan Transitorio de Servicios de Salud para los Pensionados y Jubilados del Sector Salud.

9. Decreto número 88-17 del día 24 de marzo del 2017, que ordena de los miembros activos de la Policía Nacional y sus dependientes al Seguro Familiar de Salud (SFS) y al Seguro de Riesgos Laborales (SRL) que dispone la Ley 87-01, formarán parte del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

10. Resolución número 367-05 emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) el día 19 de marzo del 2015, sobre la afiliación de niños que viven en albergues registrados por el Consejo Nacional para la Niñez (CONANI).

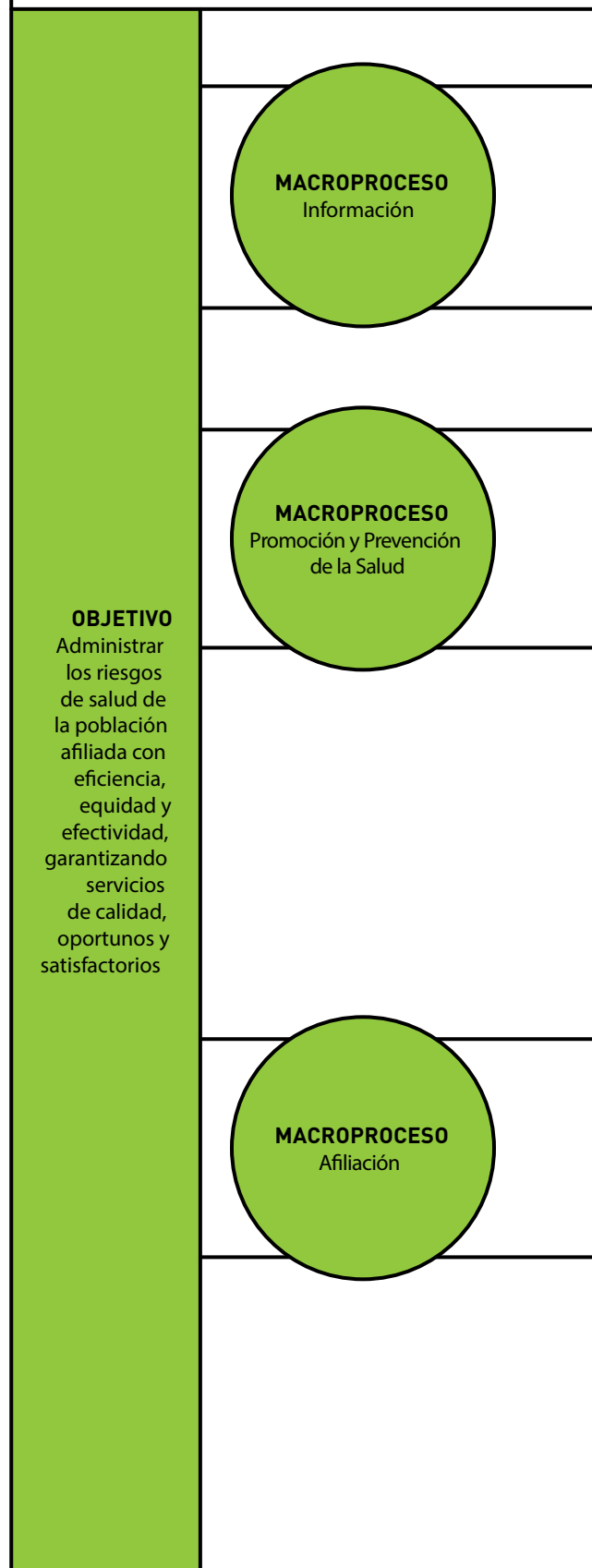
11. Resolución número 212-02, emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) de fecha 09 de julio del 2009, autoriza al Seguro Nacional de Salud afiliarse directamente a las personas discapacitadas y VIH Positivas que cumplan con los criterios establecidos en la Ley 87-01 y el Reglamento del Régimen Subsidiado del SDSS.

12. Reglamento del Régimen Subsidiado del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), aprobado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), mediante resolución número 56-03 de 28 de noviembre del 2002. Promulgado por el decreto número 549-03 del 6 de junio del 2003.

13. Reglamento del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), tiene por objeto regular los aspectos relativos a los procesos de afiliación y cotización al Seguro Familiar de Salud de conformidad a lo establecido a la ley 87-01. Promulgado por el decreto número 234-07 del 04 de mayo del 2007.



1.3 Mapa de producción



PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Seguimiento y respuestas a requerimientos	Certificaciones de afiliación	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados, Planes Complementarios y Opcionales
	Carta de no cobertura	
	Actualización de datos	

PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Recepción solicitudes de autorizaciones	Autorizaciones Médicas	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios y Opcionales
Recepción y evaluación de solicitudes	Reembolso a los afiliados	Afiliados regímenes Contributivo, Planes Complementarios y Opcionales

PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Captación o recepción de afiliados	Afiliación o re-afiliación de titulares al régimen subsidiado	Afiliados régimen subsidiado
	Afiliación del titular al régimen contributivo	Afiliados régimen contributivo
	Afiliación de dependientes directos	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios
	Afiliaciones dependientes adicionales	
	Afiliación hijos bajo guarda custodia	
	Afiliación hijos con discapacidad	Afiliados regímenes Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios
	Afiliación hijos nacidos en el extranjero	
	Afiliación de planes complementarios	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo
	Traspasos a SeNaSa	
	Cambio de régimen afiliación	Afiliados régimen Subsidiado
	Cambio de regional	
	Cambio de Unidad de Atención Primaria (UNAP)	Afiliados régimen Contributivo
	Cambio de titularidad por fallecimiento	
Cambio de dependiente a titular	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios	
Corrección de datos	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios	
Carnetización de afiliados	Entregas de Carta / Carné de afiliación	Afiliados regímenes Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Jubilados y Planes Complementarios

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIO **CERTIFICACIONES DE AFILIACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Entrega de una constancia por escrito del estatus de afiliación, de los centros contratados montos de coberturas disponibles, según el régimen o plan.

REQUISITOS

1. Ser afiliado activo con aportes.
2. Presentarse en una de nuestras oficinas con cédula de identidad.
3. Carta de solicitud del titular (solo en caso de certificación de historial de afiliación).

SERVICIO **CARTA DE NO COBERTURA**

DESCRIPCIÓN

Entrega por escrito de los servicios excluidos del Plan de Servicios de Salud o plan complementario al que pertenece

REQUISITOS

1. Ser afiliado activo con aportes.
2. Indicación médica de servicio a solicitar.
3. Cédula de identidad o Número de Seguridad Social (NSS).

SERVICIO **ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

DESCRIPCIÓN

Consiste en la actualización de información del afiliado

REQUISITOS

1. Ser afiliado titular activo con aportes.
2. Cédula de identidad.

SERVICIO **AUTORIZACIONES MÉDICAS**

DESCRIPCIÓN

Es la aprobación realizada por SeNaSa a los fines de garantizar el acceso a los servicios solicitados por los afiliados.

Para los planes complementarios y opcionales se incluyen coberturas ampliadas, a través de los centros contratados.

REQUISITOS

1. Ser afiliado activo con aporte a SeNaSa.
2. Cédula de Identidad.
3. Carné de afiliado.
4. Indicación médica sellada y firmada por el médico tratante que especifique el procedimiento o intervención a realizar. Documentos adicionales para servicios de Alto Costo:
5. Historia Clínica del afiliado.
6. poyo de estudio diagnóstico que justifique el evento.

SERVICIO **AFILIACIÓN O RE-AFILIACIÓN DE TITULARES AL RÉGIMEN SUBSIDIADO**

DESCRIPCIÓN

Consiste en la inclusión de los ciudadanos al Seguro Nacional de Salud como titulares del Régimen Subsidiado

REQUISITOS

1. Estar registrado en el SIUBEN con un índice de calidad de vida de grado 1, 2 ó 3.
2. Tener más de 3 meses sin cotizar al Régimen Contributivo.
3. No estar activo en nómina ni ser empleador activo.
4. Cédula de identidad.

SERVICIO **REEMBOLSO A LOS AFILIADOS**

DESCRIPCIÓN

Devolución del monto pagado por el afiliado al prestador de un servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos

REQUISITOS

1. Cédula de identidad.
2. Facturas originales con RNC del Prestador de Servicios de Salud, número de comprobante fiscal (NCF) selladas y firmadas por el PSS que prestó el servicio. En los siguientes casos, presentar adicional a lo anterior:

Servicios de Emergencias:

- Certificación atención en emergencia.
- Servicios de Hospitalización:
- Certificación de Hospitalización.
- Desglose de servicios prestados.
- Descripción quirúrgica en caso de cirugías.
- Acta policial adicional, en caso de accidentes de tránsito o eventos resultados de actos de violencia.

Honorarios Profesionales de Médicos Independientes:

- Recibo/talonario/factura original con sello del médico, firma y número de cédula especificando el concepto y cantidad de días de seguimiento.

Estudios Ambulatorios:

- Indicaciones médicas en original o copia incluyendo la justificación. documentada del estudio realizado
- Copia de resultados de la prueba o estudio realizado, en caso que aplique.

Medicamentos:

- Indicaciones médicas en original o copia incluyendo la justificación documentada del estudio realizado.

SERVICIO AFILIACIÓN DEL TITULAR AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

DESCRIPCIÓN

Consiste en la inclusión de los ciudadanos al Seguro Nacional de Salud como titulares del Régimen Contributivo

REQUISITOS

1. Dirigirse a la oficina de SeNaSa con su cédula de identidad, durante los primeros 30 días de haber iniciado su trabajo y pertenecer a una nómina de empleados.
2. Completar el Formulario de afiliación F-005 (suministrado en unas de nuestras oficinas).
3. Cédula de identidad.

SERVICIO AFILIACIÓN DE DEPENDIENTES DIRECTOS

DESCRIPCIÓN

Consiste en la inclusión de los ciudadanos al Seguro Nacional de Salud como dependientes directos del titular afiliado

REQUISITOS

Cónyuges:

- Copia de cédula de identidad y copia de acta de matrimonio o acta de unión libre.

Hijos de 0 – 17 años:

- Copia de acta de nacimiento del dependiente y en caso de hijastros el padre o madre debe estar registrado como cónyuge en el núcleo familiar.

Hijos de 18 – 21 años:

- Copia de cédula de identidad.
- Certificación de estudios actualizada.

SERVICIO AFILIACIONES DEPENDIENTES ADICIONALES

DESCRIPCIÓN

Consiste en la inclusión de los ciudadanos al Seguro Nacional de Salud como dependientes adicionales del titular afiliado

REQUISITOS

Hijos o hijastros de 21 años en adelante:

- Copia de cédula de identidad.
- Copia del acta de nacimiento.
- Formulario de autorización de descuento mensual según el monto establecido por el CNSS, debidamente llenado y firmado.

Padres o suegros:

- Copia de cédula de identidad de los dependientes.
- Acta de nacimiento del hijo.
- Formulario de autorización de descuento mensual, según el monto establecido por el CNSS, debidamente llenado y firmado *En el caso de los suegros, sólo se incluyen si el conyugue está en el núcleo.

SERVICIO AFILIACIÓN HIJOS BAJO GUARDA CUSTODIA

DESCRIPCIÓN

Este servicio está dirigido a los afiliados que quieran afiliar como dependientes directos a sus hijos bajo guarda custodia

REQUISITOS

1. Cédula del titular afiliado.
2. Acta de nacimiento del menor.
3. Falla del tribunal de niños (as), y adolescentes que avale la guarda custodia del titular.



Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIO **AFILIACIÓN HIJOS CON** **DISCAPACIDAD**

DESCRIPCIÓN

Este servicio está dirigido a los afiliados que quieran afiliarse como dependientes directos a sus hijos que presenten alguna discapacidad

REQUISITOS

1. Copia del acta de nacimiento del dependiente.
2. Copia de cédula, en caso de ser mayor de edad.
3. Certificación de discapacidad.

SERVICIO **AFILIACIÓN HIJOS NACIDOS EN EL** **EXTRANJERO**

DESCRIPCIÓN

Este servicio está dirigido a todos nuestros afiliados que deseen afiliarse a sus hijos nacidos en el extranjero

REQUISITOS

1. Cédula de identidad del titular.
2. Acta de nacimiento original emitida en el país de origen.
3. Copia del acta de nacimiento traducida (cuando se trata de países de no habla hispana).
4. Copia de permiso de residencia del menor emitido por la Dirección General de Migración, en caso de uno de los padres sea extranjero.

SERVICIO **AFILIACIÓN DE PLANES** **COMPLEMENTARIOS**

DESCRIPCIÓN

Este servicio está dirigido a nuestros afiliados del Régimen Contributivo que deseen tener una cobertura extendida

REQUISITOS

1. Estar afiliado al Régimen Contributivo.
2. Firmar contrato de aseguramiento de planes alternativos de salud.
3. Completado del formulario de solicitud de planes alternativos de salud.
4. Cédula de identidad.

SERVICIO **TRASPASOS A SeNaSa**

DESCRIPCIÓN

Traspasos ordinarios
Consiste en el movimiento a SeNaSa del trabajador y sus dependientes directos y/o adicionales si los hubiera.

Traspaso de afiliados por **unificación de núcleo**

Consiste en el movimiento a SeNaSa de los afiliados al seguro familiar de salud hacia un nuevo núcleo familiar como dependientes del titular afiliado.

REQUISITOS

1. No tener ninguna enfermedad previa de alto costo ni cirugía pendiente.
 2. Cédula(s) de identidad.
- Requisitos adicionales por traspaso ordinario:**
1. Tener 12 cotizaciones continuas en seguridad social.

SERVICIO **CAMBIO DE RÉGIMEN AFILIACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Del Régimen Subsidiado al **Contributivo**

Este servicio está dirigido a aquellos afiliados que están activos en una nómina fija y requieren un traspaso del Régimen Subsidiado al contributivo.

Del Régimen Contributivo al **Subsidiado**

Este servicio está dirigido a aquellos afiliados que necesiten hacer un cambio del Régimen Contributivo al Subsidiado.

REQUISITOS

Del Régimen Subsidiado al **Contributivo**

1. Estar registrado en una nómina de empleados.
2. Cédula de identidad.
3. Llenar formulario de afiliación F-005 (suministrado en unas de nuestras oficinas).

Del Régimen Contributivo al **Subsidiado**

1. Estar registrado en la base de datos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), con un índice de calidad de vida de grado 1, 2 ó 3.
2. Tener 3 meses sin cotizar al Régimen Contributivo.
3. No estar activo en nómina ni ser empleador activo.
4. Cédula de identidad.

SERVICIO CAMBIO DE REGIONAL

DESCRIPCIÓN

Consiste en la traslado de una Regional a otra a solicitud del afiliado.

REQUISITOS

1. Ser afiliado titular activo con aportes
2. Cédula de identidad.

SERVICIO CAMBIO DE UNIDAD DE ATENCIÓN PRIMARIA (UNAP)

DESCRIPCIÓN

Consiste en la reasignación de otra UNAP a solicitud del afiliado.

REQUISITOS

1. La solicitud debe ser realizada por el titular.
2. Tener los documentos cargados en la WEB. Los documentos son: El formulario de afiliación F-002 y cédula de identidad.

SERVICIO CAMBIO DE DEPENDIENTE A TITULAR

DESCRIPCIÓN

Consiste en la petición de cambio del afiliado, de dependiente a titular.

REQUISITOS

1. El afiliado debe estar en una nómina activa.
2. Completar Formulario de afiliación F-005 (suministrado en unas de nuestras oficinas).
3. Cédula de identidad.

SERVICIO CORRECCIÓN DE DATOS

DESCRIPCIÓN

Consiste en la petición de una modificación y/o actualización de datos personales.

REQUISITOS

Dependientes menores de 18 años:
Acta de nacimiento, legible, sin tachaduras ni alteraciones.

Titular o dependiente mayor de edad:
Cédula de identidad.

Cónyuges:
Cédula de identidad de ambos.
Copia de acta de matrimonio o unión libre.

SERVICIO ENTREGAS DE CARTA / CARNÉ DE AFILIACIÓN

DESCRIPCIÓN

Consiste en la entrega de la constancia de afiliación, siendo carta para el Régimen Subsidiado y carné a los afiliados del Régimen Contributivo.

REQUISITOS

1. Ser afiliado activo con aportes.
 2. Cédula de identidad.
- Requisito adicional para re-impresión o duplicado de carné:**
3. Pago de RD\$50.00

SERVICIO CAMBIO DE TITULARIDAD POR FALLECIMIENTO

DESCRIPCIÓN

Este servicio está orientado para los afiliados que deseen un cambio de titularidad en caso de que el titular haya fallecido. Para completar este servicio el titular del seguro.

REQUISITOS

1. Acta de defunción del titular.
2. Copia de cédula del cónyuge o dependiente mayor de edad, en caso de no haberla depositado anteriormente.
3. El cónyuge o el dependiente mayor de edad debe solicitar el cambio de dependiente a titular.



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

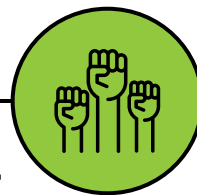


TODOS LOS AFILIADOS Y AFILIADAS A SeNaSa TIENEN DERECHO A:

- Recibir los servicios del Plan de Servicios de Salud (PDSS) 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 RÉGIMEN SUBSIDIADO TIENES DERECHO A RECIBIR, SIN COSTO ALGUNO, TODOS LOS SERVICIOS CONTENIDOS EN EL PDSS. 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 vigente.
- Internamiento.
- Servicios de odontología y oftalmología.
- Servicios de altos costos, como: diálisis, trasplantes renales tratamientos de cáncer, cirugías cardíacas, entre otros.
- Servicios de rehabilitación (consultas, terapias, aparatos, prótesis).

SI ERES AFILIADO AL REGIMEN CONTRIBUTIVO TIENES DERECHO A:

- Recibir todas las prestaciones médicas del Plan de Servicios de Salud inmediatamente se genera la primera dispersión en la Tesorería de la Seguridad Social.
- A una red amplia 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 vigente.
- Cobertura 100% por servicios de emergencias según cobertura del PDSS.
- Atención ambulatoria o de consultas.
- Cobertura de los servicios de odontología y oftalmología aprobados en el Plan de
- Servicios de Salud.
- 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 o cápita correspondiente a su afiliación.



1.6 Formas de comunicación y participación ciudadana

Las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos usuarios de los servicios de SeNaSa son:



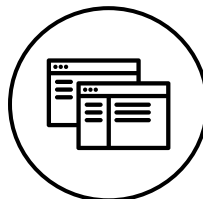
De manera directa, a través de un moderno sistema de atención al usuario, en los centros de contacto de todas nuestras oficinas ubicadas en las provincias cabeceras de las nueve regiones de salud del país y en la ciudad capital.



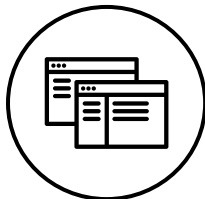
A través del centro de llamadas, donde son canalizadas las consultas, quejas, reclamaciones y solicitudes de información. Contamos con el sistema de llamada sin costos desde cualquier lugar del país. Tel.: 809.701.3821 y desde el interior sin cargos, 1-809.200.8277, opción 0.



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.



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.



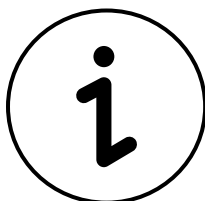
La institución realiza **reuniones directas** de trabajo con los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) para los fines de garantizar la satisfacción del prestador y la entrega de calidad de los servicios de salud a los afiliados.



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 direcionejecutiva@arssenasa.gob.do y se les da respuesta inmediata a las solicitudes de afiliación, informaciones de casos con el seguro e informaciones en general.



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



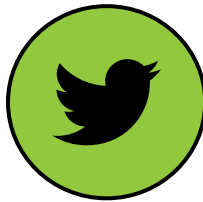
Oficina de Acceso a la Información Pública, para facilitar informaciones requeridas por los ciudadanos y ciudadanas que sean de interés público y no tengan la categoría de información clasificada. Los contactos del Responsable de Acceso a la Información (RAI), son: Tel.: 809.333.3822, ext. 2533. Correo electrónico: oai@arssenasa.gob.do

SeNaSa dispone de **redes sociales** 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>

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:

01	<p>AMABILIDAD Cumplimiento de los protocolos de atención, trato cortés y afectuoso hacia los usuarios y afiliados.</p>
02	<p>TIEMPO DE RESPUESTA Se refiere al tiempo transcurrido desde que el usuario realiza la solicitud del servicio hasta que recibe la respuesta que garantice el cierre de dicha solicitud.</p>

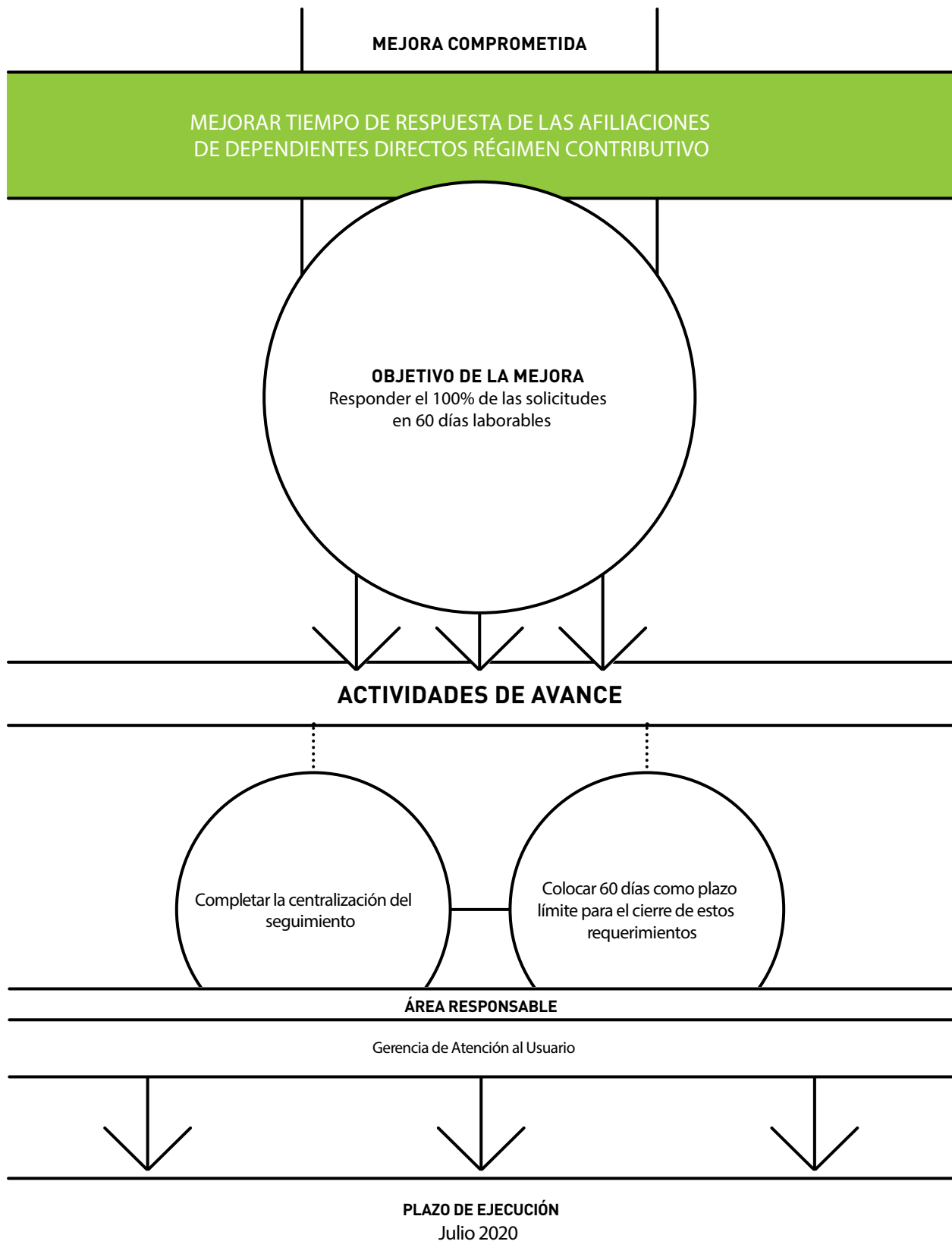


2.2 Compromisos de calidad

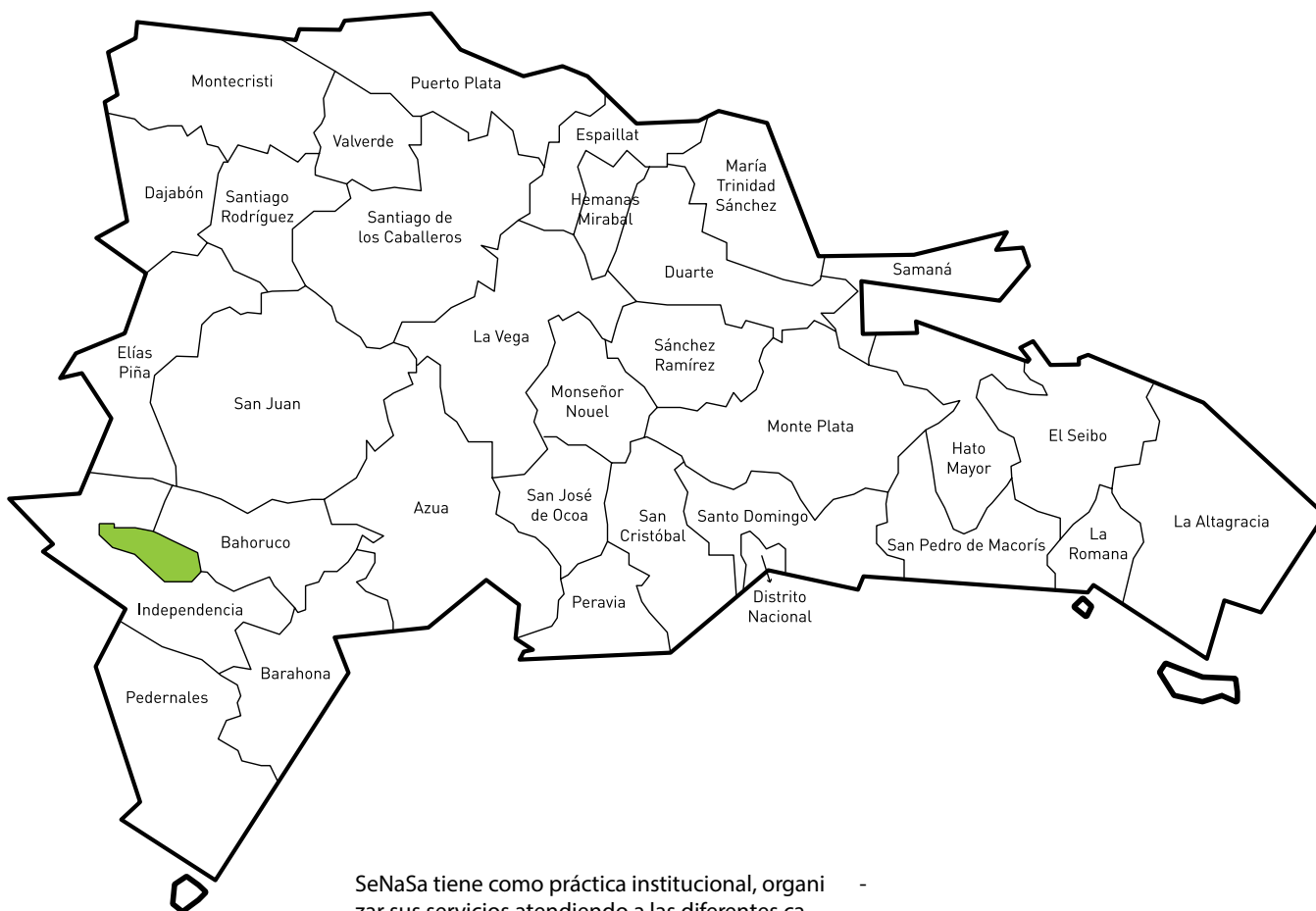
SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Autorizaciones médicas, incluye los siguientes servicios: -Cirugías electivas -Procedimientos alto costo -Procedimientos alto costo afiliado hospitalizado -Procedimientos cardiovasculares -Procedimientos de ortopedia -Procedimientos oncológicos -Recepción solicitudes 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.

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 09 Regiones de Salud del país. Asimismo, cuenta con áreas de atención al usuario colocadas en más de 50 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 9001:2015, convirtiéndose en la primera ARS del país en contar con dicha certificación. 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:

2008: Medalla de bronce y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.

2009: Medalla de Plata.

2010: Medalla de Oro.

2012: Certificación Norma ISO 9001:2015.

2013: El Gran Premio Nacional a la Calidad.

2015: Participación 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.

2018: Renovación y actualización de la Norma ISO 9001:2015.

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 auto cuidado per

sonal, proyecto de oficina sin papel; y la promoción de edificios libres de humo, para enfrentar el tabaquismo entre nuestros colaboradores.

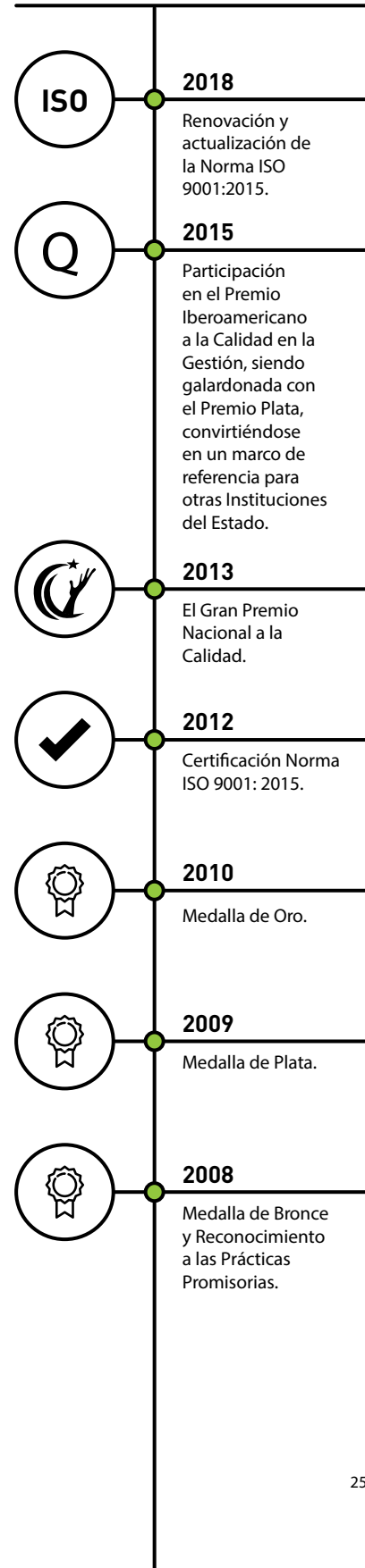
Se dispone de una política para la reducción de energía eléctrica y otra de uso adecuado de agua y papel. Asimismo, desarrolló el proyecto de digitalización de documentos, el cual ha generado un impacto positivo en la reducción de papeles y, por ende, en la producción de desechos.

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 sastre o catástrofe. Los edificios han sido habilitados con rampas y barras de soporte, entre otras facilidades, para garantizar el acceso a personas discapacitadas.

SeNaSa dispone de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, encargada de diseñar, proponer y consensuar la política de seguridad y salud, 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 y efectuar su seguimiento y control.

SeNaSa cuenta además, 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.

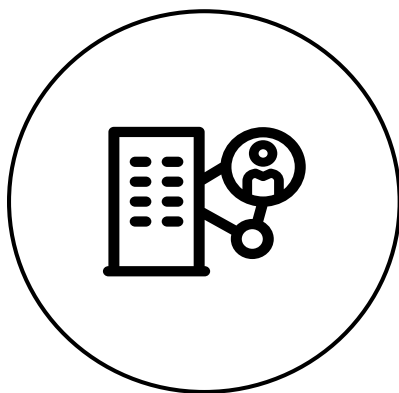
Hitos de SeNaSa



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

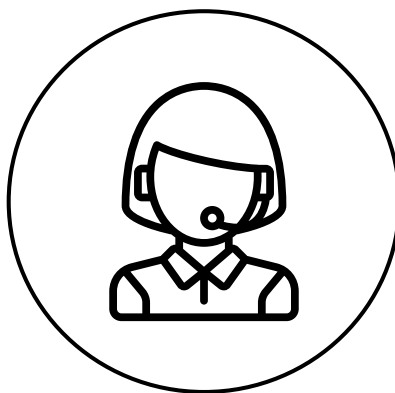
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

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



Presencial

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



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.



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 o a través de la página web de SeNaSa www.arssenasa.gob.do, haciendo click en el botón "Línea 311".

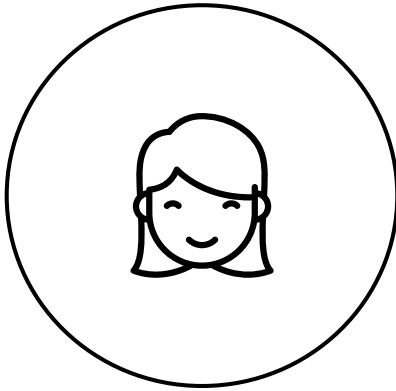


Tiempo de respuesta

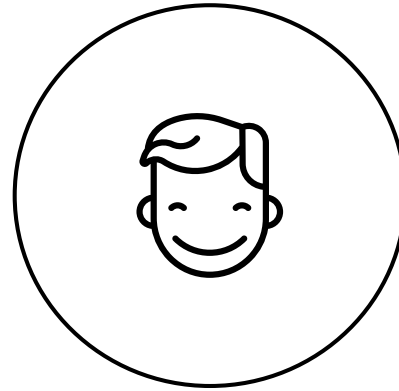
El tiempo de respuesta a las quejas y reclamos dependerá del tipo de requerimiento y del proceso que conlleve su resolución. La primera respuesta de las quejas y sugerencias será comunicada a los (as) usuarios (as) dentro del plazo de 15 días laborables para todos los canales de acceso mencionados anteriormente.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

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 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.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Programa SeNaSa Contigo:

Este Programa está dirigido a los afiliados del Régimen Contributivo y Planes de Pensionados (titulares y dependientes) con padecimientos de Hipertensión y Diabetes o embarazadas. Abarca cobertura al 100% (sin copago) para las consultas, estudios diagnósticos, analíticas sanguíneas y medicamentos genéricos, atendidos a través de una red de 5 Prestadores de Servicios de Salud (PSS) de Primer Nivel de Atención, específicamente en la Región 0 y en la Región VIII (Cotuí).

Transparencia Institucional

En el año 2019, se realizó la evaluación por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG sobre Cumplimiento de la Ley 200-04, donde SeNaSa alcanza una puntuación promedio de 97%.

En el Índice de Transparencia Gubernamental, compuesto por Cumplimiento de la Ley 200-04, Sistema Nacional de Compras Públicas, Transparencia Presupuestaria, Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación, Desarrollo de E-servicios, hemos obtenido una calificación promedio total de 96.

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 telecomunicaciones 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.

Para el año 2018 con el apoyo de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) recertificó al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) con las Normativas para Datos Abiertos (NORTIC A3), es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.

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.

APP SeNaSa

Herramienta tecnológica que tiene como objetivo acercar los servicios a los usuarios y simplificar la interacción entre los afiliados y el Seguro Nacional de Salud.

A través de la APP SeNaSa, los afiliados podrán consultar procedimientos y medicamentos incluidos en el Plan de Servicios de Salud a los que tienen acceso, autorizar servicios como tratamientos de alto costo, estudios diagnósticos, laboratorios, entre otros, desde cualquier lugar donde se encuentren. De igual manera los afiliados podrán solicitar la inclusión de sus hijos, hijastros y cónyuge al seguro de salud, así como también, consultar los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) disponibles, según el régimen o plan al que estén afiliados.

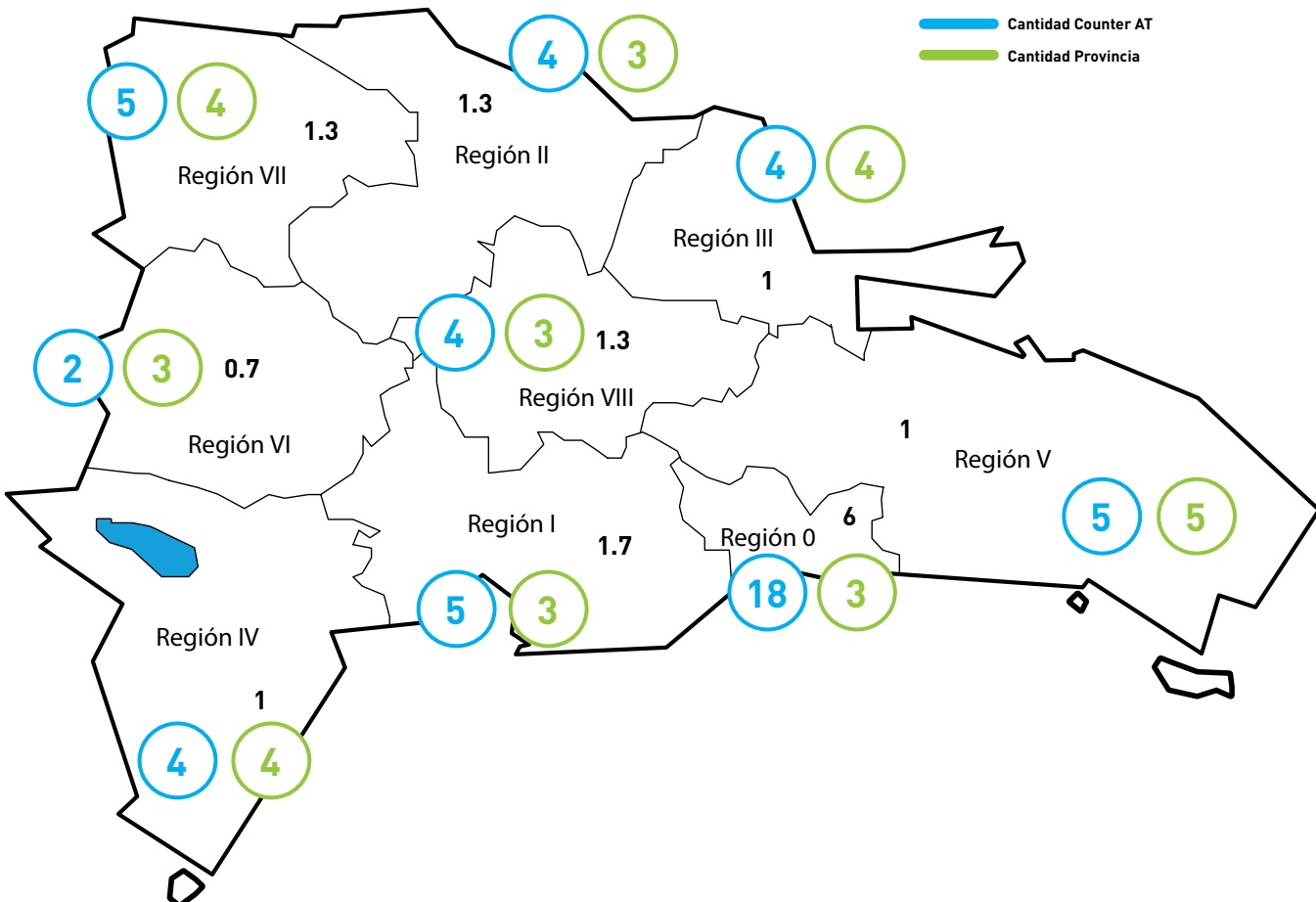
El APP de SeNaSa está disponible para descargar a través de la tienda virtual de Android, IOS (Apple) y desde el portal www.republicadigital.gob.do.

Red de prestadores de servicios de salud contratados por tipo - Septiembre 2019		
Prestador	Tipo de Prestador	Cantidad
Público	Hospitales	184
	Unidad de Atención Primaria (UNAP)*	1,274
	Hospitales y Centros de Autogestión	11
	Patronatos	13
	Hospital Militar	6
	SUB TOTAL	1,488
Privado	Clinicas privadas	246
	Centros de Atención Primaria	81
	Farmacias	365
	Proveedores Farmacéuticos	52
	Laboratorios clínicos	91
	Centros diagnósticos	110
	Centros odontológicos	159
	Odontólogos independientes	100
	Centros de Altos Costos	53
	Psicólogos	20
	Banco de sangre	3
	Médicos independientes	6,470
	SUB TOTAL	7,750
TOTAL GENERAL		9,238
Nota: *Incluye las UNAP gestionadas por el SRS y los Centros de Atención Primaria que facturan por el SIRS, al mes de Dic. 2015.		

Cartera de afiliados de los diferentes regimenes y planes										
Año	Subsidiado	Contributivo	Pensionados Hacienda	Pensionados PN	Pensionados MIDE	Pensionados S. Salud	Total	RS	RC	Plan
2011	1,519,335	323,892	9,030	-	-	-	1,852,257	5%	29%	9%
2012	1,883,447	368,534	9,369	-	-	-	2,261,350	24%	14%	4%
2013	2,331,027	408,560	9,712	-	-	-	2,749,299	24%	11%	4%
2014	2,649,816	451,125	9,953	-	-	-	3,110,894	14%	10%	2%
2015	3,138,009	562,049	10,188	-	-	-	3,710,246	18%	25%	2%
2016	3,337,824	703,851	10,296	-	-	-	4,051,971	6%	25%	1%
2017	3,546,688	903,454	9,194	21,738	19,584	4,365	4,505,023	6%	22%	81%
2018	3,620,150	1,038,744	8,881	22,840	22,713	4,756	4,718,084	2%	13%	7%
Total	3,636,376	1,107,838	8,704	22,789	23,239	4,759	4,803,705	0.4%	6%	1%

Fuente: Departamento de Operaciones, Gerencia de Afiliación. Septiembre 2019.

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 A NIVEL NACIONAL:

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

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

Centro de Servicios a Usuarios

Avenida Alma Máter casi esquina México no. 19 La Esperilla, Distrito Nacional. Santo Domingo, República Dominicana. **Tel.:** 809.333.3822

Servicio de atención a Prestadores de Servicios de Salud (PSS)

Dirección: C/ Presidente González, esq. Tiradentes #19, Ensanche Naco. Distrito Nacional. Santo Domingo, República Dominicana. **Tel.:** 809.333.3822, ext. 7001
Correo electrónico: respuestaalprestador@arsseansa.gov.do

Oficinas Administrativas y Financieras

C/ Presidente González, esq. Tiradentes #19, Ens. Naco. Distrito Nacional. Santo Domingo, República Dominicana. **Tel.:** 809.333.3822

Oficina de Servicios Sambil

Av. John F. Kennedy, esq. Paseo de los aviadores local SM3. Plaza comercial Sambil.

OFICINAS REGIONALES

Oficina Santo Domingo Oeste

Av. Luperón esq. Calle San Antón en la Plaza Mall 77 de Herrera (frente a Jumbo Luperón). Santo Domingo, República Dominicana.

Oficina Autopista Duarte

Av. Autopista Duarte kilómetro 13 ubicada en la tienda La Sirena. Santo Domingo, República Dominicana.

Oficina Santo Domingo Norte

Ave. Hermanas Mirabal #387, Plaza Ferremix, Villa Mella. Santo Domingo, República Dominicana.

Oficina Santo Domingo Este

Av. San Vicente de Paúl, local 168 A, primer piso. Plaza del Parque en Megacentro. Santo Domingo, República Dominicana.

Oficina Monte Plata

Calle 27 de abril esq. Montecristi. Monte Plata, República Dominicana.

Oficina San Francisco de Macorís

Calle Castillo, Esq. San Francisco de Macorís frente al Parque Duarte. San Fco. De Macorís, República Dominicana.

Oficina San Cristobal

Calle Ramón Matías Mella No. 30, San Cristóbal. República Dominicana.

Oficina San Juan de la Maguana

Calle Santomé No. 50 (1ra planta). San Juan de la Maguana, República Dominicana.

Oficina Barahona

Carretera Enriquillo No.12B, sector La Playa. Barahona, República Dominicana.

Oficina San Pedro de Macorís

Av. Luis Amiama Tió No. 28, plaza 7/14, local 1A. San Pedro de Macorís, República Dominicana.

Oficina La Romana

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

Oficina Higüey

Plaza Tavera Center, km. 1, Carretera Mella, Los Rosales. Higüey Provincia La Altagracia, República Dominicana.

Oficina Santiago de los Caballeros

C/ San Luis, Plaza San Luis al primer nivel de Bella Terra Mall en la Av. Juan Pablo Duarte casi esquina Salvador Estrella Sadhalá. Santiago, República Dominicana.

Oficina Puerto Plata

C/ Camino Real Esq. Eugenio Kunhardt, en la Plaza Caribe Tours. Puerto Plata, República Dominicana.

Oficina Moca

Avenida Los Agricultores, Plaza Green Gallery, 1er Nivel. Moca, República Dominicana.

Oficina La Vega

Av. Gregorio Rivas esq. Luis Alberti, Plaza Galerías 47. 1er módulo. La Vega, República Dominicana.

Oficina Mao

Avenida Benito Monción No. 58. Mao, República Dominicana.

HOSPITALES PÚBLICOS

Distrito Nacional

Clínica Infantil Dr. Robert Reid Cabral
 Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavarez (INCART)
 Hospital Dr. Salvador B. Gautier
 Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia
 Centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Transplante (CECANOT)
 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 traumatológico Dr. Ney Arias Lora
 Hospital Traumatológico Dr. Hugo Mendoza
 Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar

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
 Hospital Elvira Echavarría Viuda Castillo (Guerra)

Monte Plata

Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras
 Hospital Municipal de Yamasá

Región I

Hospital Dr. Juan Pablo Pina (San Cristóbal)
 Hospital Nuestra Señora de Regla (Bani)
 Hospital San José de Ocoa (San José de Ocoa)
 Hospital de Villa Altagracia

Región II

Hospital Regional universitario Dr. José María Cabral y Báez (Santiago)
 Hospital Infantil Dr. Arturo Grullón (Santiago)
 Hospital Provincial Dr. Ricardo Limardo (Puerto Plata)
 Hospital Dr. Toribio Bencosme (Moca)
 Hospital Presidente Estrella Ureña

Región III

Hospital Dr. Leopoldo Pou (Samaná)
 Hospital Regional universitario San Vicente de Paúl (San Francisco de Macorís)
 Hospital Provincial Dr. Pascasio Toribio Piantini (Salcedo)
 Hospital Provincial Dr. Antonio Yapor Heded (Nagua)

Región IV

Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo (Pedernales)
 Hospital Provincial Gral. José Melenciano (Independencia, Jimaní)
 Hospital Centro Sanitario San Bartolomé (Bahoruco, Neyba)
 Hospital Regional Dr. Jaime Mota (Barahona)

Región V

Hospital Provincial Dr. Teófilo Hernández (El Seybo)
 Hospital Provincial Dr. Leopoldo Martínez (Hato Mayor)
 Hospital Provincial Dr. Francisco Gonzalvo (La Romana)
 Hospital Nuestra señora de la Altagracia (Higüey)



Datos de contacto

Hospital Regional Dr. Antonio Musa (San Pedro de Macorís)

Región VI

Hospital Rosa Duarte (Elías Piña)

Hospital Regional Taiwán 19 de marzo (Azua)

Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral (San Juan de la Maguana)

Región VII

Hospital Dr. Luis Bogart (Mao)

Hospital Municipal de Esperanza (Mao)

Hospital Provincial General Santiago Rodríguez Hospital Provincial Padre Fantino (Montecristi)

Hospital Ramón Matías Mella (Dajabón)

Región VIII

Hospital traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch (La Vega)

Hospital Regional Dr. Luis Manuel Morillo King (La Vega)

Hospital Dr. Pedro Enrique de Marchena (Bonaó)

Hospital Provincial Inmaculada Concepción (Cotuí)

CENTROS PRIVADOS

Distrito nacional

Instituto Oncológico Dr. Heriberto Pieter

Hospital Central de las Fuerzas Armadas

Asociación Dominicana de Rehabilitación

Santo Domingo Este

Centro Policlínico Nacional

Corporación Vista Hermosa Centro Médico Integral II (Grupo Médico Hainamosa)

Clínica Altagracia

Centro Médico Integral II (Grupo Med. Hainamosa)

Región II (Santiago)

Clínica Corominas

Clínica Unión Médica del Norte

Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS)

Patronato Cibaño Contra el Cáncer

Región VII (Mao)

Clínica Gran Poder de Dios (Santiago Rodríguez)

De igual manera, SeNaSa dispone de 11 (once) centros de autorización directa de servicios de salud para sus afiliados. Estos centros están ubicados en los siguientes establecimientos:

1. Hospital traumatológico Dr. Ney Arias Lora
2. Instituto Oncológico Dr. Heriberto Pieter (Liga Dominicana contra el Cáncer)
3. Hospital General Materno Infantil Plaza de la Salud
4. Centros de Diagnóstico y Medicina Avanzada y de Conferencias Médicas y telemedicina (CEDIMAT)
5. Centro Cardio-Neuro-Oftalmológico y Trasplante (CECANOT)
6. Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavarez (INCART)
7. Patronato Cibaño Contra el Cáncer
8. Hospital Central de las Fuerzas Armadas
9. Hospital Dr. Salvador B. Gautier
10. Hospital General Docente De La Policía Nacional



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 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.

Contacto: 809-333-3822. Desde el interior sin cargos: 1-809-200-8277.

Correo electrónico: grupogerenciadecalidad@arsenasa.gob.do

Página web: www.arsenasa.gob.do.



4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución

OFICINA PRINCIPAL NIVEL CENTRAL



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.