

FORMA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

La ARS SEMMA ha establecido mecanismos y vías de información de acuerdo con la naturaleza de los servicios que ofrece; la importancia de que nuestros afiliados estén debidamente informado sobre las acciones y actividades que realiza; para esto presentamos las siguientes formas de comunicación y participación:

- **DE MANERA DIRECTA:** En las áreas de atención al usuario en el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). Avenida Máximo Gómez esquina Santiago, No.02, Gazcue, y en el Instituto de Oncología Doctor Heriberto Pieter (IOHP). Calle Bernardo Correa Y Cidrón, No. 1, Zona Universitaria, así como también depositando sugerencias en nuestros buzones de quejas y sugerencias, en horario de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.
- **CENTRO DE LLAMADA:** Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1.
- **CHAT EN LINEA:** donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.
- **CORREO ELECTRÓNICO:** A través de correo info@semma.gob.do, pueden realizar sus solicitudes.
- **REDES SOCIALES:** ARS SEMMA tiene cuentas en Facebook, Instagram y Twitter, como ARSSEMMSRD.
- **ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA:** Se realizan encuestas de satisfacción en cada una de nuestras oficinas, donde las respuestas son analizadas a fin de obtener oportunidades de mejoras.
- **OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA:** Se facilitan las informaciones que no tengan la categoría de información clasificada y que sean de interés público. El contacto del responsable de acceso a la información es 809-688-6646 ext. 323 o vía directa en la OAI.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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



Buzón de Quejas y Sugerencias

Completando el formulario para estos fines, colocado en nuestra Oficina principal.

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

311



info@semma.gob.do

Nuestro correo para estos fines



Tiempo de respuesta

La respuesta a las quejas y sugerencias serán respondidas y/o resueltas en todos los canales de acceso antes mencionados en un plazo de no mayor a 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Inmediatamente ocurra algún incumplimiento de los compromisos asumidos, el usuario recibirá una comunicación firmada por la Dirección Ejecutiva en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, en la que se proporcionará una disculpa oportuna, una explicación detallada de los motivos del incumplimiento y las medidas a tomar para resolverlo.

De igual forma, los afiliados que se vean obligados a solicitar la emisión de carnés por errores de ARS SEMMA estarán exentos del pago de derechos de reimpresión.

DATOS DE CONTACTO

Oficina Principal:

Calle Santiago, No.705, Zona Universitaria, Santo Domingo, D. N.

Teléfono: 809-688-6646 Ext.1

WhatsApp: 809-758-4985

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Correo Electrónico: info@semma.gob.do

Megacentro:

Avenida San Vicente de Paúl, esquina Carreterra Mella,
Santo Domingo Este.

Local #146 A, 1er nivel.

Teléfono: 809-688-6646 Ext. 780, 781

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m

Correo Electrónico: info@semma.gob.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de toda la información relacionada con la carta compromiso en ARS SEMMA es la sección de gestión de calidad y el Departamento de Planificación y Desarrollo, ubicada en la oficina principal, Calle Santiago, No.705, Zona Universitaria, Santo Domingo, D.N.

Contacto: 809-688-6646. Ext. 410, 408, 409, 305.



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

Vigencia de este documento Septiembre 2022 - Septiembre 2024.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DATOS IDENTIFICATIVOS

El SEGURO MEDICO PARA MAESTROS, se inicia en el año 1985, al mismo tiempo comienza el proceso de afiliación y la creación de sus estructuras administrativas contratando clínicas y médicos que reunieran las condiciones y la capacidad para brindar un servicio satisfactorio. Este proceso de afiliación se inició con la contratación de 55 clínicas, distribuidas en las tres grandes regiones del país. Contamos con dos Centros Médicos propios uno en la ciudad de Santiago, y otro en la ciudad de Santo Domingo. Con la entrada en vigor de la Ley 87-01 de Seguridad Social el Seguro Médico para Maestros pasa a formar parte de esta y se convierte en una ARS de autogestión, que en lo adelante se denomina ARS SEMMA, entrando en vigor junto al Seguro Familiar de Salud en septiembre del 2007.

MISIÓN

Garantizar servicios integrales de salud que mejoren sustancialmente la vida de los maestros, los colaboradores del Sistema Educativo y sus dependientes en un contexto de confianza, cercanía humana y calidad.

VISIÓN

Ser la ARS preferida del sector educativo dominicano.

VALORES

Transparencia, Integralidad, Equidad, Responsabilidad, Solidaridad.

INCLUSIÓN

En ARS SEMMA, trabajamos para lograr la igualdad de género entre hombres y mujeres y el respeto a la diversidad. Ofrecemos nuestros servicios en modalidad presencial y virtual, para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de sus derechos. Contamos con rampa, como manera de garantizar el acceso de personas con discapacidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- 1. Amabilidad:** Tratar a los usuarios que soliciten servicios con cortesía y respeto para mantener su satisfacción.
- 2. Tiempo de Respuesta:** Es el tiempo transcurrido desde que el usuario envía una solicitud de servicio hasta que recibe una respuesta que asegura que la solicitud está cerrada.
- 3. Fiabilidad:** Brindar a todos los usuarios un buen servicio desde el principio. Todos los elementos están incluidos para permitir a los clientes probar las capacidades y conocimientos de nuestros profesionales.
- 4. Profesionalidad:** Brindar a los usuarios un servicio eficiente y eficaz aplicando los conocimientos y altos estándares de comportamiento.
- 5. Accesibilidad:** Facilidad del afiliado de tener asequible toda información de nuestros servicios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Inclusión de dependientes directos	Amabilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Profesionalidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Fiabilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Accesibilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Tiempo de respuesta	60 Días laborables	Solicitudes respondidas en tiempo
Certificación de afiliación	Amabilidad	90% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Tiempo de Respuesta	5 días laborables	Solicitudes respondidas en tiempo
	Fiabilidad	90% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
Certificación de cobertura	Amabilidad	90% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Tiempo de Respuesta	5 días laborables	Solicitudes respondidas en tiempo
	Fiabilidad	90% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
Entrega de carné de afiliados por primera vez o duplicado	Amabilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Profesionalidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente
	Fiabilidad	95% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas trimestralmente

DEBERES DEL CIUDADANO

1. Suministrar a la ARS toda la documentación requerida para su afiliación y la de su núcleo familiar.
2. Suministrar información verídica, clara y completa sobre su estado de salud.
3. Comunicar a la ARS sobre los casos que sean posibles de exclusión de algún dependiente con la documentación que avale, como son: divorcio o separación de unión libre del Afiliado Titular, fallecimiento de algún miembro del núcleo familiar.
4. Identificarse como paciente asegurado, presentando su carné de afiliado o el de sus dependientes, antes de requerir los servicios médicos.
5. Utilizar nuestra Red de Prestadores de Servicio de Salud contratado.
6. Pre-autorizar las cirugías electivas, medios diagnósticos especializados, terapias y medicamentos altos costos y complementarios.
7. Firmar con su nombre y colocar la cédula y número de teléfono en los formularios de reclamación cuando estén debidamente completados por el médico, la clínica o la farmacia.
8. Tener en cuenta que, si ingresas a una habitación superior a la cobertura, deberás pagar diferencia.
9. Verificar las facturas antes de pagar cualquier diferencia o firmar algún formulario.
10. Asumir los copagos que le correspondan al momento de recibir los servicios médicos.
11. Observar todas las recomendaciones médicas y denunciar cualquier anomalía o fraude que pudiera perjudicar a la ARS SEMMA y los beneficiarios.
12. Reconocer que está prohibido alterar documentos o formularios pertenecientes a la ARS, así como alterar facturas o recibos por concepto de servicios médicos.
13. Reconocer que está prohibido ceder o transferir a un tercero el carnet de afiliado para la obtención de servicios médicos.
14. Reconocer que está prohibido realizar alteraciones en indicaciones médicas para obtener servicios de los PSS contratados.
15. Reconocer que el afiliado y sus dependientes deben mostrar siempre un buen comportamiento, conducta o acciones apropiadas en las instalaciones de los PSS contratados o en las oficinas de la ARS SEMMA.



Escanea este código y consulta nuestros servicios