



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia de este documento Septiembre 2022 - Septiembre 2024.

Coordinado y elaborado por:
Departamento de Planificación y Desarrollo

Revisión y corrección de estilo:
Planificación y Desarrollo

Edición:
Planificación y Desarrollo

Diseño y diagramación:
Guillermo Abréu

Distrito Nacional, República Dominicana
Septiembre 2022



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.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Administradora de Riesgo de Salud Seguro Médico para Maestro (ARS SEMMA).
Septiembre 2022

CONTENIDO

PRÓLOGO

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

- 1.1 Datos identificativos y fines de la institución
- 1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se ofrecen
- 1.3 Mapa de producción
- 1.4 Relación de servicios que se ofrecen
- 1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios
- 1.6 Formas de comunicación y participación ciudadana

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan
- 2.2 Compromisos de calidad
- 2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias
- 3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

PRÓLOGO

La Administradora de Riesgo de Salud Seguro Médico para Maestro (**ARS SEMMA**) ha desarrollado un modelo de gestión institucional que se enfoca en las necesidades y derechos de los ciudadanos para recibir servicios de calidad del Estado.

En este modelo, **ARS SEMMA** ha venido orientando sus procesos y sistemas para satisfacer las expectativas y requerimientos de los usuarios, esforzándose por transformar la prestación de servicios de calidad en un sello distintivo de la imagen corporativa de la institución.

Este modelo trata a los usuarios como sujetos de derechos, que pueden conocer, proteger y promover sus atribuciones y obligaciones, lo que representa un salto respecto de la concepción tradicional del poder público basada en la desigualdad entre los estados, como proveedores de servicios, los ciudadanos como los mismos beneficiarios.

La responsabilidad de **ARS SEMMA** en este modelo de gestión y atención se refleja en nuestra Carta Compromiso con la Ciudadanía. En su primera versión, afirmó el compromiso de la institución con la mejora continua y los procesos innovadores para servir mejor a la sociedad.

La primera edición de la Carta Compromiso confirma nuestro interés en integrar procesos y mecanismos de gestión de la calidad para planificar, capturar, monitorear y evaluar los resultados institucionales.

Finalmente, al poner en manos de la sociedad la primera versión de la Carta Compromiso, buscamos fortalecer la conexión entre los usuarios y nuestra institución, permitiéndoles contribuir a mejorar los servicios y aumentar la satisfacción con su participación.

Dra. Sonia Feliz
Directora Ejecutiva

1. INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

Nuestra historia se inicia en el año 1985 cuando los dirigentes de la Asociación Dominicana de Profesores (ADP) y las autoridades de la Secretaría de Estado de Educación, acuerdan discutir lo que podría ser el SEGURO MEDICO PARA MAESTROS, con fines de buscar soluciones a la problemática de salud de estos. Más tarde surge una comisión bi-partita, la cual presenta un proyecto, en donde explicaba en líneas generales las características que describiría y definiría la naciente Institución.

El 12 de febrero del 1985, el presidente de la República, Salvador Jorge Blanco mediante decreto No.2745 creó el Seguro Médico para Maestros adscrito a la Secretaría de Estado de Educación. Sus fuentes de financiamiento estaban consignadas cada año en el Presupuesto General de la Nación y los descuentos directos a los maestros/as, o sea, un 75% el Gobierno y un 25% a los maestros/as.

El SEMMA inicia sus servicios a mediados de abril de 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, inaugurado el 25 de julio del 1995 en las instalaciones del hospital José María Cabral y Báez, y otro en la ciudad de Santo Domingo inaugurado el 8 de septiembre de 1998. 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.

Sentimos el orgullo de haber sido tomados como una Institución Modelo en la creación del Seguro Familiar de Salud, por la experiencia de años de trabajo como seguro de un núcleo de profesionales de nuestro país, con una visión y misión social dentro de la sociedad.

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.

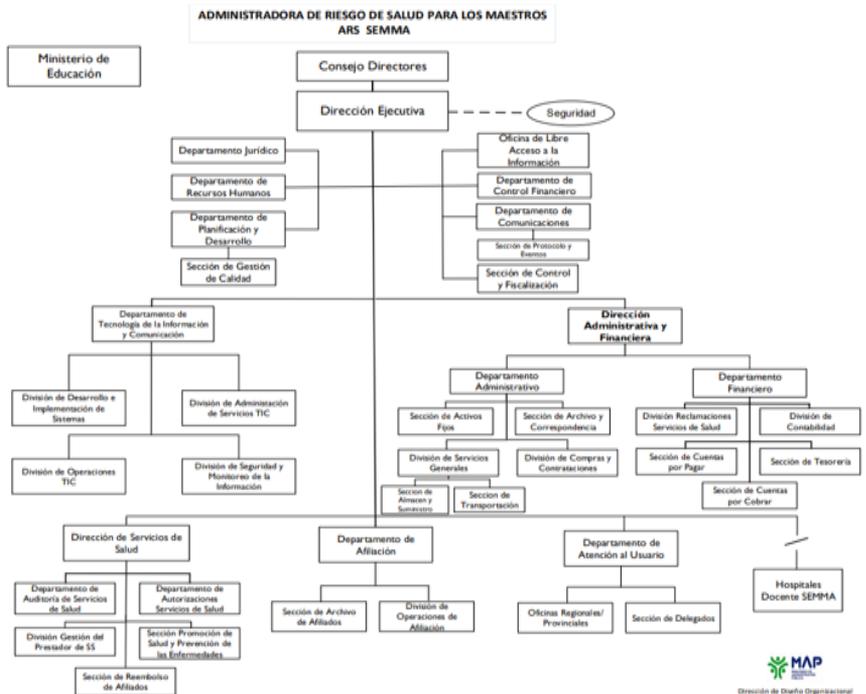
VALORES

Transparencia.
Integralidad.
Equidad.
Responsabilidad
Solidaridad.



Escanea este
código y consulta
nuestros servicios

Organigrama Estructural ARS Semma



Dirección de Diseño Organizacional
Julio 2022

1.2 Normativa reguladora de servicios que se prestan

1. Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), del 9 de mayo de 2001.

2. Ley General de Salud No. 42-01, del 8 de marzo de 2001.

3. Ley No. 451-08 que introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, de fecha 10 de abril de 1997, pensiones y jubilaciones para maestros del sector oficial. G.O. No. 10490 del 23 de octubre del 2008.

4. Reglamento No. 543-86, del 2 de julio de 1986, para la aplicación del Decreto No. 2745 del 12 de febrero de 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros (SEMMA).

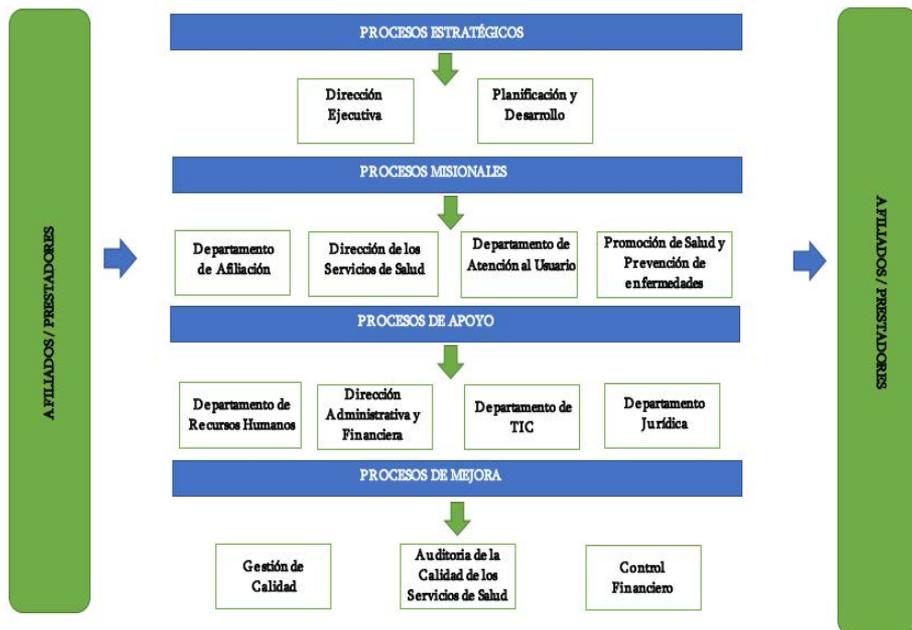
5. Decreto No. 2745, del 12 de febrero de 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros, adscrito a la Secretaría de Estado de Educación (Ministerio de Educación).

6. Decreto No. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

7. Decreto No. 639-03, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.

8. Decreto No. 645-12 que establece el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación que deroga el Reglamento No. 396-00. G. O. No. 10698 del 15 de noviembre de 2012 que dispone que ARS SEMMA es un organismo desconcentrado del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD).

1.3 Mapa de Procesos



1.3 Mapa de Procesos

LISTA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
1	Actualización de Datos	Consiste en la actualización de la información del afiliado	Presentación de cédula de Identidad y carné de afiliado, Ser afiliado activo con aporte
2	Certificación de afiliación	Entrega al afiliado por escrito de una constancia del estatus e historial de afiliación y los planes contratados.	Presentación de cédula de identidad, ser afiliado activo con aporte. Carta de solicitud del titular.
3	Certificación de Cobertura	Entrega al afiliado por escrito de una constancia de las coberturas excluidas del Plan de Servicio de Salud	Presentación de cédula de identidad, ser afiliado activo con aporte. Carta de solicitud con la indicación médica del servicio a solicitar
4	Consulta de cobertura de Servicios de Salud	Consiste en informar al afiliado las coberturas que establecen el Plan de Servicio de Salud y los planes complementarios contratados.	Presentar la cédula de identidad. Ser afiliado activo con aporte Informar al oficial de atención al usuario la cobertura que requiere consultar
5	Consulta de estatus de afiliación	Consiste en informarle al usuario sobre el estatus actual en que se encuentra en los planes contratados.	Presentar la cédula de identidad.
6	Consulta de la Red de Prestadores contratada disponible	Consiste en informarle al afiliado sobre la Red de Prestadores contratados disponible.	Ninguno

7	Entrega de carné de afiliación por primera vez y duplicado	Proveer a los afiliados de la ARS SEMMA el carné de afiliación que lo acredita como tal.	Presentación de Cédula de Identidad, ser afiliado activo con aporte. Para duplicado de carné, pago de RD\$ 100.00
8	Pre-autorización de Servicios de Salud	Consiste en proveer a los afiliados la autorización previa de los medicamentos y procedimientos de salud que los requieren, de acuerdo con lo establecido en el plan contratado.	Presentación de cédula de identidad, ser afiliado activo con aporte. Carne de afiliación, Indicación médica del procedimiento solicitado sellada y firmada por el médico tratante, en los casos de servicios de alto costo debe presentar Historial Médico, Cotización del procedimiento y resultados de estudios realizados.
9	Reembolso de Servicios de Salud	Consiste en la devolución de un porcentaje o totalidad de los gastos clínicos incurridos por atenciones médicas por parte del afiliado fuera de la red de prestadores de la ARS, sea por emergencia o no garantía del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser afiliado activo con aporte, presentación del carné de afiliación y la cedula de identidad y electoral. • Factura de pago en original del servicio, con el nombre del afiliado, sellado, con RNC y comprobante fiscal. • Estudios y Laboratorios: Indicación Médica, Resultado (Copia). • Emergencia: Certificación de PSS, en la que conste Diagnostico y motivo de consulta, Desglose de medicamentos y material gastable por precio y Unidad, Copia Resultados de Estudios y/o Laboratorios realizados. • Consulta: Referimiento, Diagnostico, En caso de interconsulta se debe solicita, hoja de evolución del ingreso y certificación de PSS, en la que conste Diagnostico y motivo de consulta.

10	Traspaso Ordinario	Consiste en el cambio de ARS para ARS SEMMA del afiliado titular y sus dependientes directos y adicionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser el titular. 2. Tener 12 cotizaciones consecutivas en la ARS de origen. 3. Cédula de Identidad y Electoral en físico. 4. Que ninguno de los miembros del núcleo familiar o dependientes del afiliado titular tenga cirugía electiva pendiente o tratamiento en curso por enfermedad catastrófica, en cuyo caso solo podrá ejercer el derecho a traspaso de ARS, a través del afiliado titular, una vez haya transcurrido dos años de terminado el tratamiento.
11	Afiliación Plan Semma Plus	Es la afiliación al plan complementario Semma Plus, el cual tiene un catálogo de cobertura que no están contempladas en el PDSS.	Presentación de Cédula de Identidad y carné de afiliado, Ser afiliado activo con aporte.
12	Afiliación Plan Magisterial Máximo	Es la afiliación al Plan Complementario Magisterial Máximo de los dependientes directos del Titular del régimen contributivo, donde se amplía el porcentaje de cobertura del PDSS, para brindar una mayor protección en los servicios ambulatorios y hospitalarios.	Presentación de Cédula de Identidad y carné de afiliado, Ser afiliado activo con aporte.

13	Inclusión de Dependientes Directos	Consiste en la afiliación de los dependientes directos del titular	<ul style="list-style-type: none"> • Afiliación de cónyuge • Acta original de matrimonio o declaración de unión libre. • Copia de ambas cédulas. <p>Afiliación de hijos e hijastros menores de edad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de nacimiento del hijo e hijastro. • Copia de cédula del titular y del padre o madre del hijastro. • Para hijos discapacitados. Certificación original de Discapacidad de CONADIS. • Para hijos adoptivo o tutela Legal, Copia certificada de la sentencia del Tribunal de Niños, niñas y adolescentes o Acta de CONANIS. <p>Afiliación de hijos e hijastros mayores edad (18 hasta 21 años) -Acta de nacimiento del hijo e hijastro. -Copia de cédula del hijo o hijastro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de estudio del hijo o hijastro (actualizada).
14	Inclusión de Dependientes adicionales	Consiste en la afiliación de los dependientes adicionales del titular	<ul style="list-style-type: none"> • Afiliación de hijos e hijastros mayores de 21 años • Acta de nacimiento del hijo e hijastro. • Copia de cédula del hijo o hijastro.
15	Afiliación de Nuevo ingreso	Consiste en la afiliación del Titular a la ARS SEMMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Identidad y electoral • Llenar el formulario de afiliación

16	Afiliación Plan Voluntario	Es la afiliación de los familiares del titular del régimen contributivo y de los jubilados que no están afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social u otro plan de salud y que cumplen con los requerimientos establecidos. Familiares de los titulares activos al Régimen Contributivo con el siguiente parentesco: hermanos(as), tíos(as), sobrinos(as), nietos(as) y biznietos(as). B. Familiares de los titulares jubilados y pensionados: cónyuge, hijos(as), hermanos(as), tíos(as), sobrinos(as), nietos(as) y biznietos(as)	Copia de cédula si es mayor de edad. Formulario de inclusión, de autorización de descuento, contrato con declaración de servicios de salud. Acta de matrimonio o unión libre si es para cónyuges. Actas de nacimiento originales que comprueben parentesco.
17	Cambio de Titularidad	Consiste en la solicitud del cambio de tipo de afiliado de dependiente a titular	Presentación de Cédula de Identidad y carné de afiliado Ser afiliado activo con aporte.
18	Afiliación Plan Especial	Es la afiliación de los maestros jubilados y pensionados del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) y del Ministerio de Hacienda que no estén cargados a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).	Cedula de Identidad y electoral, llenar el contrato y el formulario de autorización de descuento.

19	Solicitud Plan Maestro Fallecido	Consiste en un plan solidario que afilia a los dependientes directos, en caso de fallecimiento del titular.	Los dependientes directos deben de estar activo al momento del fallecimiento del titular.
20	Cambio de Núcleo	Consiste en la solicitud de cambio núcleo al Dependiente Directo o adicional.	Presentación de Cédula de Identidad y carné de afiliado Ser afiliado activo con aporte.

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

Si estas afiliado a la ARS SEMMA en el Régimen Contributivo ¿Sabías que tienes derechos y deberes que cumplir?

DERECHOS

- Afiliarte como titular a una ARS sin importar condición social, salud, sexo, y edad.
- Afiliar al cónyuge, hijos e hijastros menores de 18 años, hasta 21 años si estudian y de por vida si son discapacitados, sin pago adicional.
- Afiliar a los padres e hijos mayores de 21 años solteros, si son dependientes económicos, pagando la cuota correspondiente a su afiliación.
- A recibir atenciones de emergencia desde el momento en que la persona es afiliada.
- A recibir todas las prestaciones del Plan de Servicios de Salud (PDSS) a partir de los 30 días de la afiliación.
- Conocer plenamente las condiciones, coberturas y extensiones de tu plan.

- A los planes complementarios que oferta la ARS para ampliar la cobertura del PDSS.
- Solicitar las orientaciones e informaciones que le permitan el conocimiento de todo lo relacionado a su ARS.

DEBERES

- Suministrar a la ARS toda la documentación requerida para su afiliación y la de su núcleo familiar.
- Suministrar información verídica, clara y completa sobre su estado de salud.
- 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.
- Utilizar los servicios con criterio de economía y responsabilidad social.
- Identificarse como paciente asegurado, presentando su carné de afiliado o el de sus dependientes, antes de requerir los servicios médicos.
- Utilizar nuestra Red de Prestadores de Servicio de Salud contratado.
- Pre-autorizar las cirugías electivas, medios diagnósticos especializados, terapias y medicamentos altos costos y complementarios.
- 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.
- Tener en cuenta que, si ingresas a una habitación superior a la cobertura, deberás pagar diferencia.

- Verificar las facturas antes de pagar cualquier diferencia o firmar algún formulario.
- Asumir los copagos que le correspondan al momento de recibir los servicios médicos.
- Observar todas las recomendaciones médicas y denunciar cualquier anomalía o fraude que pudiera perjudicar a la ARS SEMMA y los beneficiarios.
- Reconocer que está prohibido alterar documentos o formularios pertenecientes a la ARS, así como alterar facturas o recibos por concepto de servicios médicos.
- Reconocer que está prohibido ceder o transferir a un tercero el carnet de afiliado para la obtención de servicios médicos.
- Reconocer que está prohibido realizar alteraciones en indicaciones médicas para obtener servicios de los PSS contratados.
- 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.
- Llevar un estilo de vida saludable.
- Participar en programas preventivos de salud.

1.6 Formas de comunicación y participación ciudadana

ATENCIÓN PRESENCIAL

Oficinas de servicio:

Contamos con 18 oficinas que se encuentran ubicadas en las principales provincias del país para brindarle una atención personalizada.

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

DISTRITO NACIONAL

Calle José Joaquín Pérez, No. 201, Gazcue, D.N, Hospital Docente SEMMA Santo Domingo (HDSSD).

Teléfono: 809-686-1503 Ext. 799,797, 798.

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

SANTO DOMINGO ESTE

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

SANTO DOMINGO OESTE

Prolongación 27 de Febrero, No. 800, Las Caobas

Teléfono: 809-688-6646 Ext. 780, 781

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m

Correo Electrónico: info@semma.gob.do

REGIÓN SUR

San Cristóbal:

Calle Ayala, No. 159, San Cristóbal.

Teléfono: 809-255-9368

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Azua:

C/ 27 de Febrero, esquina 19 de Marzo, Primer Nivel Plaza Marchena, Provincia Azua.

Teléfono: 809-521-9880 | 809-521-5533 ext. 745

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Barahona:

C/ José Francisco Peña Gómez, esquina General Cabral, No. 50, Centro de la Ciudad de Barahona.

Teléfono: 809-243-9016

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

San Juan de la Maguana:

Calle Colón, esquina Diego Velásquez, Coopnama San Juan de la Maguana.

Teléfono: 809-557-7007

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

REGIÓN NORTE

Monseñor Nouel:

Calle 16 de Agosto, Distrito Escolar 16-04, Bonao.

Teléfono: 809-896-4222

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

La Vega,

Avenida. Monseñor Panal No. 53,

Teléfono: (809)-737-5444, ext. 765

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Santiago de los Caballeros:

Calle Francisco Bonó, No. 9.

Hospital Docente SEMMA Santiago.

Teléfono: 809-247-3821

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Puerto Plata:

Calle Antigua Vía Férrea, No. 26, Coopnama Puerto Plata.

Teléfono: 809-586-3821

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Valverde:

Calle San Antonio, esquina Gregorio Aracena.

Teléfono: 809-572-1495

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Duarte:

Calle Salcedo, esquina Colón No. 100, San Francisco De Macorís.

Teléfono: 809-244-7375

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

María Trinidad Sanchez:

Avenida María Trinidad Sánchez, Plaza Ventura 33000, Coopnama Nagua.

Teléfono: 809-584-4338

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

REGIÓN ESTE

San Pedro de Macorís:

Calle Pedro A. Bobea No.53, Coopnama San Pedro De Macorís.

Teléfono: 809-246-8333

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

La Romana:

Avenida Padre Abreu, No. 44, Plaza East Shore, La Romana.

Teléfono: 809-746-4466

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Puntos de Servicios:

Contamos con puntos de servicios de atención al usuario en clínicas del país, donde recibes asesoría personalizada sobre trámites, autorizaciones de procedimientos y toda la información que como usuario puedas necesitar.

Nuestros puntos de servicios de atención al usuario se encuentran en:

Distrito Nacional

Ministerio de Educación de la República Dominicana (**MINERD**).

Avenida Máximo Gómez esquina Santiago, No.02, Gascue.

Teléfono: 809-688-6646 ext.1

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Instituto de Oncología Doctor Heriberto Pieter (**IOHP**).
Calle Bernardo Correa Y Cidrón, No. 1, Zona Universitaria.
Teléfono: 809-688-6646 ext.1
Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

INFORMACION SOBRE LOS CANALES ALTERNOS

Para cuidar de ti y de tu familia, ponemos a tu disposición los canales digitales, por los cuales puedes realizar todas tus solicitudes sin salir de casa, de una manera fácil, segura y rápida.

En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.

1- CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1.

2- CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.

3- CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@semma.gob.do, pueden realizar sus solicitudes.

4- WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.

ARS SEMMA dispone de redes sociales en:

-  Facebook: <https://es-la.facebook.com/ARSSEMMARD/>
-  Instagram: <https://www.instagram.com/arssemmard/>
-  Twitter: <https://twitter.com/ARSSEMMARD/>

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

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.

2.2 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

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



La **ARS SEMMA** a los fines de garantizar acceso a los servicios, ha habilitado 18 oficinas que se encuentran ubicadas en las principales provincias del país para brindarle una atención personalizada a nuestros afiliados. Asimismo, contamos con 2 puntos de servicios colocados en el Distrito Nacional.

La Sede Central dispone de rampa para facilitar el acceso a personas discapacitadas.

La ARS SEMMA dispone de un área de asistencia a los afiliados la misma se encuentra ubicada en el primer piso, inmediatamente entran al edificio.

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Las inquietudes, quejas, reclamaciones y sugerencias que recibe la 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
- Línea Telefónica Gubernamental 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.
- 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.

3.2 Medidas de Subsanción

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.

4. INFORMACION COMPLEMENTARIA

4.1 Identificación y forma de contacto con el área de la institución 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



Ars Semma

“Valorando vidas que enseñan”



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.