

ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL

TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

— DE —
REPÚBLICA DOMINICANA

Lourdes Russa
www.russagarcia.com



PROPUESTA DE
**SELLO DE
CALIDAD**

—
PARA PRESTADORES
DE SERVICIOS
DE TURISMO DE SALUD

ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL

TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

— DE —
REPÚBLICA DOMINICANA

Lourdes Russa
www.russagarcia.com



PROPUESTA DE
SELLO DE
CALIDAD

—
PARA PRESTADORES
DE SERVICIOS
DE TURISMO DE SALUD

CRÉDITOS

Al Consejo Nacional de Competitividad y a la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud por el logro en la realización de este estudio y su publicación.

DIRECCIÓN

Consejo Nacional de Competitividad

COORDINACIÓN

Russa García & Asociados, S.R.L.

AUTORA

MSc. Lourdes Russa

CORRECCIÓN DE TEXTOS

*MSc. Beatriz García
Dr. Jesús Canelón*

DISEÑO GRÁFICO

Paola Luzardo

Edición Limitada

Santo Domingo, República Dominicana. 2019

AUTORIDADES



Lic. Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana



Lic. Francisco Javier García
Ministro de Turismo



Dr. Rafael Sánchez Cárdenas
Ministro de Salud Pública



Dr. Rafael Paz Familia
Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad



Dr. Alejandro Cambiaso Rathe
Presidente de la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud







Empresa Consultora
RUSSA GARCÍA & ASOCIADOS

 www.russagarcia.com

 Teléfono: +1 829 2964265



Consultora y principal autora

MSc. Lourdes Russa

Licenciada en Turismo y Hotelería

Magister Scientiarum en Ambiente y Ecoturismo

Miembro de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo

Consultora Internacional de Proyectos,

con 40 años de experiencia en el área



Equipo de trabajo

Gabriel Afonso
Rafael Cabrera
Daisy C. Russa
Denisse Herrand



Diseñadora gráfica

Paola Luzardo



Correctores de texto

MSc. Beatriz García
Dr. Jesús Canelón



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

7

CAPÍTULO I

MODELO CONCEPTUAL DEL PRODUCTO DEL TURISMO DE SALUD
EN REPÚBLICA DOMINICANA

10

CAPÍTULO II

PROPUESTA SELLO DE CALIDAD TURISMO DE SALUD
REPÚBLICA DOMINICANA

14

CAPÍTULO III

REGLAMENTO NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN
DE PRESTADORES DE SERVICIOS DEL TURISMO DE SALUD CON EL "SELLO
DE CALIDAD CTSRD"

34

INTRODUCCIÓN

El sello de calidad es un certificado que avala a una institución o empresa, la cual ha cumplido con los requisitos de la normativa vigente para la prestación de un producto o un servicio. Se considera como un distintivo de garantía y seguridad para los clientes y además, brinda prestigio a la institución o empresa en el mercado.

Una norma es un documento de aplicación voluntaria que contiene una serie de requisitos basados en especificaciones técnicas, atributos del producto o servicio, o requisitos de las partes interesadas. Esta norma debe garantizar el cumplimiento de niveles de calidad y seguridad, que permiten un mejor posicionamiento en el mercado.

En este sentido, para que el turismo de salud y bienestar se desarrolle de manera organizada y bajo estándares de calidad en República Dominicana, se propone la implementación de un sello de calidad para los prestadores de servicios, en esta actividad tan especializada.



No obstante, es preciso definir las características del servicio a ofrecer, según los diferentes tipos de prestadores de servicios que fueron definidos en el Estudio y Diagnóstico del Turismo de Salud y Bienestar en República Dominicana.

¿Qué es la calidad?

El término calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo. Según el Instituto Centroamericano de Tecnología Industrial - Comisión Panamericana de Normas Técnicas - Organización Internacional de Normalización [CAITI-COPANT-ISO 8402, 1995], lo define como: "La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas".



Por tanto, la calidad tiene una estrecha relación con: requisitos y especificaciones del producto o servicio y las exigencias de los consumidores para satisfacer sus necesidades; entendiéndose estas últimas como el conjunto de características propias de un producto o servicio, y las expresadas por el consumidor como importantes.

Un sello o certificado de calidad implica la conformidad con los requisitos de un producto o servicio, a través de la implementación de un sistema de gestión que alcance consistentemente los objetivos propuestos y mejore continuamente su eficacia.

Desde la perspectiva del usuario, la existencia de un certificado de calidad representa: disponer de mayor

garantía, del nivel de calidad y vigilancia, sobre aquello que se propone consumir. Eso le ayuda a tomar la decisión más acertada a la hora de elegir entre todo aquello que el mercado pone a su disposición. Además, también le ofrece una mayor confianza con respecto a los bienes que no cuentan con un certificado semejante. Al propio tiempo, se garantiza disponer de unas vías de acceso al fabricante o proveedor, mediante su participación en encuestas de satisfacción, servicios de atención al cliente y procedimientos de reclamación.

En cuanto a la empresa que ha obtenido la certificación, las ventajas hay que buscarlas, por un lado, en el aspecto externo, con la disposición de factores de diferenciación con respecto a los competidores, la apertura de mercados y la mejora de la reputación de la entidad. Elementos que, en este contexto de crisis, pueden suponer la diferencia entre permanecer activos o desaparecer del mercado. Por el otro, en la vertiente interna, con el provecho que se pone de manifiesto en la incorporación de la mejora continua en la organización y la eficiencia, como un elemento habitual en su funcionamiento.

Proceso exhaustivo

Para la obtención de una certificación es preciso seguir con un proceso, el cual se inicia con el acuerdo entre la empresa y la entidad de certificación sobre la norma que hay que tomar como referencia para certificar un servicio o producto y sus características. A continuación, es necesario definir dicho proceso, el alcance, los ensayos a realizar y los procedimientos de muestreo, entre otras funciones. A ello sigue una evaluación documental que consiste en el examen de los documentos que contienen las prácticas de la empresa en relación con la certificación en curso. Por último, se acomete una investigación, para confirmar lo establecido en la citada documentación.

Tras la subsanación de aquellos extremos en los que no se haya producido conformidad, el experto que realiza la auditoría recomienda su concesión, lo que corresponde al comité de certificación del organismo encargado de llevar a cabo los estudios. Ello no supone el final del proceso, que continúa de forma periódica a través de las correspondientes evaluaciones.

Las certificaciones de calidad han experimentado un desarrollo muy elevado en los últimos tiempos. Una de las razones principales se centra en la necesidad de generar en el cliente, confianza en los servicios y productos ofrecidos. Otra, es la voluntad de diferenciarse de la competencia, dado las características del mercado y el cada vez mayor nivel de exigencia de los consumidores. De hecho, la calidad es un concepto elemental de la competitividad, no únicamente de las organizaciones y las empresas sino de los países y sus regiones, hasta el

punto de que la cifra de certificaciones es un indicador del nivel de competitividad de una nación.

La calidad en la prestación de un servicio turístico quedó definida por el Comité de Apoyo a la Calidad, de la Organización Mundial de Turismo (OMT), en su sexta reunión realizada en Varadero, Cuba, en mayo de 2003, como:

“El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”

La calidad en turismo se asocia mayormente a “experiencia” del turista, la que se vincula a los siguientes conceptos:

- Calidad y seguridad del servicio
- Atención personalizada
- Accesibilidad y Competencia cultural
- Compromiso y mejora continua

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 1 de cada 10 pacientes sufre un evento adverso a lo largo de su atención médica. Es una cifra de gran envergadura lo que ha motivado el advenimiento de certificaciones, acreditaciones y sellos de calidad, para fomentar mejores prácticas y una cultura de calidad organizacional y seguridad del paciente.

A nivel de Latinoamérica, uno de los mayores ensayos que se ha realizado en torno a la calidad de la atención en salud fue el estudio IBEAS, el cual contó con la colaboración de 58 hospitales de: Colombia, México, Costa Rica, Perú y Argentina, determinando que la prevalencia de eventos adversos en la atención médica fue de 10.5%.

Los países que han establecido su liderazgo en el sector turismo de salud han tenido como parte de los pilares de su éxito, el desarrollo de programas de calidad de la atención, que incluyen el perfeccionamiento de sellos de calidad e incentivo del cumplimiento de las normativas locales y acreditaciones internacionales.

En cuanto a Costa Rica, este país desarrolló el sello de calidad del Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina (PROMED), con el propósito de identificar los proveedores calificados para prestar servicios de turismo de salud, que de igual forma fomentan las acreditaciones internacionales.

En el caso de Colombia, realizaron un programa de acreditación, manejado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (INCOTEC) para centros ambulatorios y de hospitalización, siendo el primer organismo acreditador latinoamericano certificado por la International Society for Quality in Health Care (ISQUA), entidad que también avala los principales acreditadores mundiales, como Joint Commission y Accreditation Canada, entre otros; y que, además, tiene presencia en 70 países y 6 continentes.

Por su parte, México, a través del Congreso de Turismo Médico (evento que organiza anualmente), ha desarrollado un sello de calidad para el turismo médico, como un distintivo para promover las compañías facilitadoras y aseguradoras y empresas de salud y alojamiento confiables, para la atención de pacientes extranjeros.

La Medical Tourism Association (MTA) ofrece una certificación internacional de servicios al paciente (IPS) para hospitales y clínicas, que se ha transformado en una Acreditación Internacional independiente conocida como Global Health Care Accreditation (GHA) que se diferencia de otras acreditaciones, ya que su foco principal es la experiencia y procesos centrados en el paciente internacional.

En el caso de República Dominicana, el país cuenta con un sistema de habilitación de centros de salud a cargo de la Dirección General de Habilitación y Acreditación (DGHA) del Ministerio de Salud Pública (MSP), que busca garantizar de manera integral la prestación de servicios de salud de acuerdo a la normativa vigente. Sin embargo, una gran proporción de los centros, ya sean públicos o privados, no se encuentran habilitados, pese a que es un requerimiento legal obligatorio.

La habilitación de centros de salud no fue diseñada para prestar servicios al segmento del turismo médico, por lo que no contempla los requerimientos técnicos, administrativos, logísticos e idiomáticos propios de esta actividad. Tampoco, integra los estándares requeridos por los departamentos internacionales y unidades de codificación médica utilizados para prestar servicios de turismo de salud de forma competitiva en el mercado global.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se hace necesario disponer de un sello de calidad que identifique los proveedores calificados de turismo de salud en República Dominicana.

De igual manera, resulta estratégico fomentar los programas de acreditaciones internacionales, para favorecer la estandarización de procesos y competitividad del país en materia de salud, fortaleciendo la percepción de seguridad del destino y promoviendo el desarrollo de una cultura de calidad, que redunde en mejores resultados e indicadores.

Es importante resaltar que, el Ministerio de Salud Pública cuenta con el Viceministerio de Garantía de Calidad; así como el Ministerio de Turismo, tiene el Viceministerio de Calidad de los Servicios Turísticos de MITUR, el cual desarrolla el distintivo de calidad turística.



CAPÍTULO I

MODELO CONCEPTUAL DEL PRODUCTO DEL TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA



El turismo de salud es una modalidad dentro de la clasificación de turismo especializado, por lo que el producto a desarrollar debe ser integral por su complejidad, ya que tanto el sector privado como el público tienen competencia directa sobre el mismo.

Según Patients Beyond Borders, en el artículo: Medical tourism statistics & Facts, publicado en agosto 2018, en su página web: <https://patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>: “La creación de un destino de atención médica de clase mundial es compleja”, por lo que se deben considerar una variedad de factores, entre los que se incluyen:

- Inversión del gobierno y del sector privado en infraestructura de salud.
- Compromiso demostrable con la acreditación internacional, el aseguramiento de la calidad y la transparencia de los resultados.
- Flujo internacional de pacientes.
- Potencial de ahorro de costos en procedimientos médicos.
- Transparencia política y estabilidad social.
- Excelente infraestructura turística.
- Reputación sostenida para la excelencia clínica.
- Historia de la innovación y el logro sanitario.
- Adopción exitosa de mejores prácticas y tecnología médica de vanguardia.
- Disponibilidad de personal médico capacitado y con experiencia internacional.

1.1. MODELO CONCEPTUAL

Un producto de turismo de salud y bienestar bien definido y alcanzable, sirve de meta para posicionar estratégicamente a República Dominicana en el mercado internacional, como destino de turismo médico consolidado.

Este producto debería estar conformado bajo el concepto de ciudades saludables (health city) y, en el cual cada uno de los polos identificados trabaje

mancomunadamente, es decir, sectores locales públicos y privados desde el clúster local, con un programa estratégico determinado, siguiendo las pautas nacionales y cumpliendo con el marco regulatorio debidamente establecido.

Según la OMS, una ciudad saludable es aquella que continuamente crea y mejora los entornos físicos y sociales, y expande los recursos de la

comunidad, lo que permite que las personas se apoyen mutuamente en el desempeño de todas las funciones de la vida y desarrollen su máximo potencial.

En este sentido, República Dominicana tendría cuatro ciudades saludables: Santo Domingo, Punta Cana, Puerto Plata y Santiago. Las mismas se caracterizarán por tener y ofrecer:

- Centros de salud de alto nivel, habilitados, con el sello de calidad local y acreditados internacionalmente (diseñados y construidos bajo criterios de sostenibilidad y accesibilidad).
- Médicos especialistas certificados y altamente calificados, bilingües.
- Personal técnico certificado y calificado, bilingüe.
- Equipos de alta tecnología.
- Servicios médicos de calidad, precios competitivos y tiempos cortos de espera.
- Departamentos Internacionales, en cada uno de los centros debidamente creados.
- Facilitadores médicos éticos y comprometidos.
- Zonas hospitalarias con accesibilidad y seguridad en el entorno de los centros de salud.
- Hoteles wellness center, habilitados y de calidad.
- Casas de recuperación, habilitadas y de calidad.
- Spas de marca mundial.
- Empresas especializadas de transporte y turismo, habilitados y de calidad.

- Accesibilidad en todas las instalaciones.
- Acuerdos con seguros internacionales, seguros de viajeros y empresas autofinanciadas.
- Acuerdos con otros países, como potenciales referidores.
- Acuerdos con asociaciones que agrupan a los dominicanos ausentes del país.
- Fortalecer la “Guía de Turismo de Salud y Bienestar”.
- Website país sobre “Turismo de Salud y Bienestar en República Dominicana”.
- Seguro médico para todo tipo de turistas que visite el país.
- Telemedicina.
- Visados fáciles para los turistas de salud.
- Planes de atención para cruceristas y tripulación de cruceros.
- Desarrollo de los centros ambulatorios, para medicina turística y turistas de salud.
- Programas de capacitación y educación continua especializados, tanto para personal médico, técnico y prestadores de servicios complementarios.
- Aplicación móvil especialmente diseñada para el turismo de salud.
- Centros de salud e instalaciones complementarias de servicio, beneficiadas con los incentivos fiscales de ley.
- Marco legal específicamente fortalecido, para el desarrollo del turismo de salud.
- Garantías cubiertas para los pacientes internacionales en la prestación de los servicios médicos, en cuanto a responsabilidades civiles y penales.
- Derechos y deberes definidos del paciente internacional.
- Principios bioéticos definidos, para los pacientes internacionales.
- Centros de atención primaria y centros de atención de urgencias de primer orden.
- Cultura de promoción de la salud, estilos de vida saludables y prevención de enfermedades.



1.2. TIPOS DE NEGOCIOS RELACIONADOS CON EL TURISMO DE SALUD

La inversión en el sector de turismo de salud es rentable, pero la definición de un modelo de negocios junto con un adecuado estudio de factibilidad hace la diferencia al momento de analizar la rentabilidad. Se pueden identificar al menos seis tipos de emprendimientos susceptibles a desarrollar para el turismo de salud, los cuales se describen a continuación:

1 Facilitador y tour operador especializado: existen emprendedores del mercado del turismo médico conocidos como intermediarios, que se encargan de captar a pacientes internacionales y atender sus requerimientos logísticos y necesidades, así como compilar toda la información que sea demandada, garantizando así un viaje médico seguro, lo más económico posible y confiable.

2 Centros de atención/centros de salud: el turismo médico hace factible la creación de nuevas instituciones proveedoras de salud que van desde clínicas odontológicas pequeñas, pero bien equipadas, hasta hospitales, salas de operaciones para procedimientos ambulatorios, centros de urgencias y atención domiciliaria, entre otros.

3 Transporte: el traslado de pacientes internacionales es un nicho de mercado interesante, pero es necesario contar con unidades especializadas, vehículos con la capacidad de ayuda a discapacitados o recién operados; mientras más creativo y especializado, mejor serán las opciones para posicionarse en el mercado.

4 Hospedaje: el alojamiento especializado es indispensable. Va desde wellness hotels, pasando por los hoteles hasta las casas de recuperación, con servicio personalizado, ambientes limpios, acogedores y a buen precio.

5 Spas: existen emprendedores del mercado del turismo médico conocidos como facilitadores, que se encargan de captar a pacientes internacionales y atender sus requerimientos logísticos y necesidades, así como compilar toda la información que sea demandada, garantizando así un viaje médico seguro, lo más económico posible y confiable.



6 Bienes raíces: el turismo de salud abre posibilidades para la comercialización de viviendas para retirados, lo cual induce el desarrollo de propiedades especialmente creadas para este segmento de mercado; así como el perfeccionamiento de las capacidades de los profesionales de bienes raíces.

10 Marketing y publicidad: el turismo médico necesita perfilar distintas estrategias de marketing con su debido plan estratégico, el cual debe contemplar tanto el ámbito offline como el online.

7 Zonas francas de salud: “El régimen de zonas francas, según la Ley 8-90, es una plataforma central para el crecimiento y desarrollo de la industria, como principal exportadora del país; teniendo incidencia el subsector de la manufactura de dispositivos médicos, productos farmacéuticos y de cuidado personal”, en opinión de la doctora Luisa Fernández, directora ejecutiva del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación de RD, en entrevista vía email, realizada por esta Consultoría en agosto de 2018.

11 Certificaciones y acreditaciones: cada vez más los centros de salud requieren concentrar esfuerzos para capacitar su capital humano, estandarizar sus procesos, automatizar procedimientos administrativos, y, con eso profesionalizar la gestión, reducir costos y alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. Por lo tanto, las certificaciones y acreditaciones son instrumentos esenciales en la consolidación de esas perspectivas, ya que son capaces de brindar una mayor credibilidad, garantía de eficacia en sus métodos de gestión, ser referencial seguro para la mejora continua; además, sirve de diagnóstico objetivo sobre el rendimiento de sus procesos.



8 Seguros médicos internacionales y de viajeros: los seguros médicos internacionales están diseñados para ofrecer protección en el exterior, a través de la red de proveedores afiliados en todo el mundo; mientras que, los seguros de viajeros, son aquellos que dan cobertura de asistencia médica durante un viaje.

12 Consultorías especializadas: se trata de un servicio profesional prestado por empresas, o por profesionales en forma individual con experiencia o conocimiento específico en un área, asesorando personas, a otras empresas, grupos de empresas, países o a organizaciones en general.

9 Servicios de traducción: corresponde a empresas que brindan servicios de traducción profesional en diferentes idiomas y que cuentan con áreas de especialización, como la medicina.

13 Universidades e institutos técnicos profesionales: instituciones educativas públicas y privadas con programas académicos en ciencias de la salud y turismo, acordes con la diversificación de la cartera turística del país, las cuales incluyen dentro de su oferta curricular el turismo de salud, como: materia de grado, talleres, diplomados y/o maestrías.



CAPÍTULO II

PROPUESTA SELLO DE CALIDAD DEL TURISMO DE SALUD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



2.1. DENOMINACIÓN DEL SELLO DE CALIDAD

El sello de calidad turística es un distintivo que se le otorgará a todos los prestadores de servicios de turismo de salud de la República Dominicana, y que cumplan con todos los requisitos para estar certificados, según el Reglamento Normativo y se sometan al proceso de legitimación.

2.1.1. ¿CÓMO SE RECONOCE EL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”?

La forma que tienen los turistas para reconocer el “Sello de Calidad CTSRD” es por medio del certificado que deben tener los prestadores de servicio turístico, en un lugar visible dentro de sus instalaciones o siguiendo lo establecido en el Reglamento Normativo, utilicen su logo en sus páginas web, redes sociales o publicaciones. El Sello de Calidad CTSRD se representa con el logo indicado más abajo. No obstante, se han establecido tres (3) niveles, los cuales tienen un color específico según corresponda.

Se propone el siguiente logo publicitario, que quiere expresar:

1 El nombre: Sello de Calidad Turismo de Salud República Dominicana.

2 El elemento gráfico lo conforman:

a. Planeta Tierra, por su relación con el turismo.

b. Q, de Quality, que significa calidad.

c. Ola, que representa el mar, indicando la ubicación del país.



Nota: Logo Sello de Calidad CTSRD

2.1.1. BENEFICIOS DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Los beneficios que genera contar con un sello de calidad abarca la organización que desarrolla el turismo de salud, la cual incluye: pacientes, destino y país. Por lo que, para el destino y los pacientes, resaltan los siguientes aspectos:

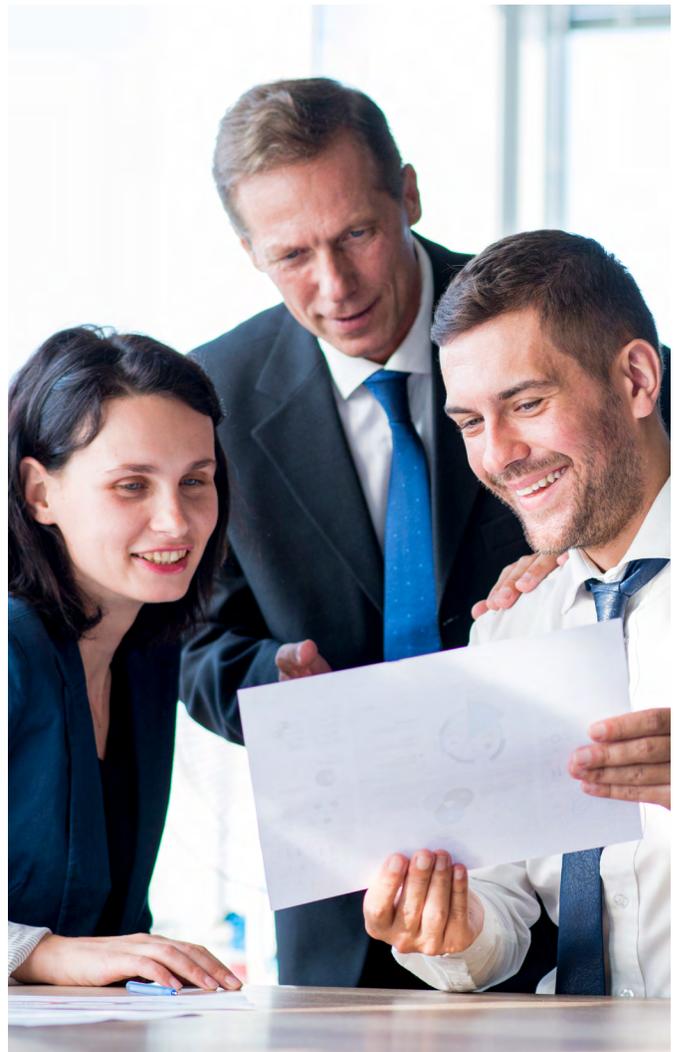
- Mejora la seguridad general del paciente y los resultados.
- Logra una ventaja competitiva en el mercado.
- Obtiene una mayor visibilidad y respeto de las partes interesadas de la industria.
- Valida el compromiso de excelencia con los consumidores.
- Promueve la implementación de protocolos de competencia cultural para mejorar la experiencia del paciente.
- Asegura que los intereses de salud pública no se vean afectados por la priorización de las necesidades de los más privilegiados.

La institución/empresa certificada como prestadora de servicios para el turismo de salud recibe los siguientes beneficios, entre otros:

- Mayor eficiencia en los procesos.
- Mejora de la reputación y ventaja competitiva en el posicionamiento en el mercado.
- Aumento en el compromiso de los empleados.
- Más facilidad en el cumplimiento de normas internacionales.
- Disminución de costos operacionales.
- Aumento de satisfacción del cliente.
- Consistencia, organización y mejora.
- Optimización en el control de los procesos, cumplimiento y vigilancia de los servicios de la organización.
- Ampliación de la capacidad instalada y oferta de servicios.
- Fortaleza y especialización de las competencias del personal.
- Crea confianza y credibilidad en su organización, lo que ayuda a aumentar el flujo de pacientes internacionales.
- Desarrolla la infraestructura de servicios necesaria, tanto clínica como no clínica,

- esperada por pacientes internacionales.
- Mejora las competencias del personal y las capacidades generales de servicio.
- Asegura que los servicios respondan a las necesidades internacionales de los pacientes y la comunidad.
- Desarrolla protocolos sólidos para garantizar que los viajeros médicos reciban atención de alta calidad y estén protegidos contra daños, en caso de un mal resultado.
- Fomenta el conocimiento compartido y los recursos a través de las fronteras.

El sello de turismo de salud en República Dominicana impulsará a que se establezcan y desarrollen nuevos proveedores de servicios en la cadena de valor del sector, con nuevas capacidades, disposición de equipos y tecnologías vanguardistas, procesos ágiles y eficaces, competencia apropiada de personal.



2.2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los principios son reglas que deben seguirse para el propósito de ofrecer servicios de calidad para el turismo de salud en el país, los cuales deben tomarse como condiciones para la obtención del sello de calidad, algunas obligatorias y otras recomendables.

I. Cumplimiento con la normativa legal nacional.

La normativa vigente debe ser acatada, en especial lo relativo a la habilitación por parte del Ministerio de Salud Pública, así como, las licencias de operación exigidas por el Ministerio de Turismo, para los prestadores de servicios turísticos.

II. Enfoque al paciente internacional.

El servicio médico ofrecido y brindado al paciente internacional tiene que ser considerado desde las necesidades y expectativas de éste. La seguridad al paciente o intento consciente de evitar lesiones al mismo, causadas por la asistencia médica, es un componente elemental de la calidad asistencial y la condición previa a la realización de cualquier servicio médico.

III. Prestación ética del personal médico.

El personal médico debe seguir a cabalidad el Código Internacional de Ética Médica, adoptado y enmendado por la Asociación Médica Mundial. Las obligaciones morales y de trato social que asume el personal de salud al prestar sus servicios debe comprender: trato profesional y social, conducta laboral, formación y desarrollo personal y de investigación, relaciones extra-institucionales.

IV. Prestación ética del personal técnico.

Los valores éticos y morales constituyen un elemento de protección de los derechos del individuo, entre los cuales deben ser asumidos: veracidad, lealtad, tolerancia, espíritu de trabajo, perseverancia, caridad o fraternidad, abnegación, igualdad, solidaridad, cooperación y dignidad humana. La ética gobierna la conducta, implica lo que es bueno y lo que es malo, responsabilidad moral y una obligación con el paciente y sus familiares.

V. Disposición de instalaciones de servicio médico específicas para turismo de salud.

Los centros de salud que prestan servicios para el turismo de salud deben contar con un departamento

internacional apropiado, con personal calificado, principalmente en el manejo de idiomas extranjeros y en la capacidad de relacionarse con médicos y seguros internacionales.

VI. Alta tecnología en la prestación de los servicios.

Los avances tecnológicos en el sector médico mejoran la calidad de la atención, ofrecen una mayor comodidad para los pacientes y contribuyen a ofrecer mejores resultados, especialmente en cuanto a la precisión en el diagnóstico y en las asistencias médicas, generando una menor intervención e invasión en el cuerpo.

VII. Compromiso ambiental y responsabilidad social.

La responsabilidad social se centra en la gestión de los servicios médicos en forma sostenible, tomando en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales que favorezcan a la institución y al país.

VIII. Enfoque basado en procesos.

La automatización de procesos y servicios beneficia la calidad de las asistencias y transforma positivamente los sistemas de salud, ya que permite un mayor acceso y favorece el crecimiento de la telemedicina.

IX. Enfoque basado para la gestión.

La atención sobre la misión de los servicios médicos de la institución, basada en procesos bien definidos, contribuye a la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión.

X. Mejora continua.

La mejora de procesos operativos basados en la necesidad de revisar continuamente las operaciones, en cuanto a los problemas presentados, la reducción de costos de oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización de los servicios.

XI. Buenas relaciones con los prestadores de servicios complementarios.

La relación cordial y colaborativa de los centros de salud con los prestadores de servicios complementarios deberá prevalecer, para el bien del paciente y su satisfacción por el servicio global recibido.

2.3. ÁMBITOS DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

El ámbito de aplicación del “Sello de Calidad CTSRD” debe abarcar los siguientes aspectos claves:

- a. Respeto a la dignidad del paciente y la confidencialidad de la información de salud.
- b. Gestión de calidad.
- c. Gestión clínica y administrativa.
- d. Acceso, oportunidad y continuidad en la atención.
- e. Competencia del recurso humano.
- f. Registros actualizados.
- g. Seguridad del equipamiento.
- h. Seguridad de las instalaciones.
- i. Servicios de apoyo.
- j. Transparencia.
- k. Competencia cultural.

2.4. NIVELES DE CTSRD

Los niveles del “Sello de Calidad CTSRD” están íntimamente relacionados con los requerimientos mínimos y obligatorios a cumplir por parte de los prestadores de servicios del turismo de salud; así como los requisitos opcionales tendentes a la mejora continua.

Se consideran tres (3) niveles, siendo el primero el de los requerimientos básicos y a medida que se vaya completando las exigencias, los prestadores de servicios van alcanzando niveles superiores. En tal sentido, se clasifican en: Nivel Bronce/Bronze Level, Nivel Plata/Silver Level y Nivel Oro/Gold Level.

Los requerimientos mínimos que se establecen en cada nivel, para todos los prestadores de servicios para turismo de salud, son los siguientes:

NIVEL BRONCE/BRONZE LEVEL

Los requerimientos mínimos para son los siguientes:

Parte I. Requisitos de gestión:

1. Formulario de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”.
2. Instancia de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD” dirigida al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
3. Comprobante del depósito bancario por el monto establecido, para la obtención del “Sello de Calidad CTSRD”.
4. Estatutos sociales del solicitante.
5. Registro mercantil vigente del solicitante.
6. Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
7. Acta de asamblea extraordinaria, en la cual se aprueba la solicitud para la obtención del “Sello de Calidad CTSRD” y se designa a la persona representante por parte de la institución/ empresa.
8. Copia de la cédula de identidad de la persona representante designada.

Parte II. Requisitos técnicos:

9. Ser miembro activo de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
10. Licencia de habilitación emitida por el Ministerio de Salud Pública.



Nota: Logo Sello de Calidad CTSRD Nivel Bronce

11. Dossier de la institución/empresa, indicando las características de sus instalaciones y equipos, para la prestación del servicio específico para el turismo de salud.
12. Lista de los servicios a prestar para el turismo de salud, con su respectivo tarifario.
13. Lista de los especialistas a brindar los servicios, indicando cédulas de identidad y números de exequátur; así como idioma extranjero que domine.
14. Lista del personal técnico calificado para asistencia a pacientes internacionales, con cédulas de identidad y números de exequátur; así como idioma extranjero que domine.
15. Contar con el departamento internacional del centro de salud.
16. Lista del personal que labora en el departamento internacional, indicando especialidad y dominio de idiomas extranjeros.
17. Seguro de responsabilidad civil de la institución y los profesionales, principalmente los que trabajan para el turismo de salud.
18. Si es una empresa turística, debe presentar la licencia de operación vigente, emitida por el Ministerio de Turismo, según el tipo de servicio.
19. Documentación, consentimiento informado en el idioma del paciente, como requerimiento mínimo en español e inglés.
20. Tener una página web, detallando los servicios para turismo de salud, en español e inglés.
21. Contar con comité de calidad y seguridad.
22. Tener un programa de mejora continua, que debe incluir capacitaciones del personal y enuestas de satisfacción de usuarios.
23. Presentar el manual de procedimientos y protocolos de atención, específicos para la asistencia del turismo de salud.

NIVEL PLATA/SILVER LEVEL

Los requerimientos mínimos para este nivel son los siguientes:

Parte I. Requisitos de gestión:

1. Formulario de solicitud del "Sello de Calidad CTSRD".
2. Instancia de solicitud del "Sello de Calidad CTSRD", dirigida al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
3. Comprobante del depósito bancario, por el monto establecido para el "Sello de Calidad CTSRD".
4. Haber cumplido con todos los requerimientos del nivel Bronce.

Parte II. Requisitos técnicos:

5. Seguro de responsabilidad civil de la institución y de los médicos especialistas para el turismo de salud.
6. Contar con un sistema de cobertura de riesgos.
7. Lista de contratos con empresas de seguros internacionales y facilitadores médicos y/o tour operadores especializados
10. Tener un sistema automatizado y seguro para el resguardo de las historias médicas de los pacientes internacionales.

11. Contar con una data confiable, actualizada y electrónica sobre las asistencias al turismo de salud, clasificada por separado: turismo médico y medicina turística.
12. Tener sus instalaciones con criterios de accesibilidad.
13. Estar en proceso de la obtención de una acreditación/certificación internacional.
14. Contar con un sistema de gestión de calidad.



Nota: Logo Sello de Calidad CTSRD Nivel Plata

NIVEL ORO/ GOLD LEVEL

Los requerimientos mínimos para este nivel son los siguientes:

Parte I. Requisitos de gestión:

1. Formulario de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”.
2. Instancia de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”, dirigida al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
3. Comprobante del depósito bancario, por el monto establecido para la obtención del “Sello de Calidad CTSRD”.
4. Haber cumplido con todos los requerimientos del nivel Bronce y Plata.

Parte II. Requisitos técnicos:

5. Experiencia demostrada en asistencia para el turismo de salud.
6. Tener el entorno de la institución/empresa acondicionada y señalizada.

7. Tener alianzas internacionales con reconocidas instituciones.
8. Contar con una acreditación/certificación internacional vigente.
9. Poseer un plan de acción institucional/empresarial de sostenibilidad del turismo de salud, en donde se contemplen iniciativas ambientales y de responsabilidad social.



Nota: Logo Sello de Calidad CTSQRD Nivel Oro

Pudieran contemplarse requerimientos específicos para prestadores complementarios de servicios, los cuales serán establecidos según el caso, por los organismos rectores de la actividad.

2.4. INSTITUCIONES RELACIONADAS

Las instituciones relacionadas para la implementación del “Sello de Calidad CTSQRD”, son las siguientes:

1. Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, como el ente principal y coordinador del Turismo de Salud y Bienestar en República Dominicana, conformado por: Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, Asociación Dominicana de Turismo de Salud, Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana y el Colegio Médico Dominicano. Se exhorta la inclusión del Consejo Nacional de Competitividad en este Consejo.
2. Asociación Dominicana de Turismo de Salud, como el ente técnico y experto en el tema.
3. Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), como el órgano responsable de formular la política nacional de calidad, dentro del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).
4. Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), como la autoridad nacional responsable de la normalización en la República Dominicana, especialmente en cuanto se refiere a la calidad de productos y sistemas de gestión.
5. Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Proconsumidor), para el apoyo en casos de quejas o reclamos.

A los efectos del “Sello de Calidad CTSQRD”, dichas instituciones tendrán las siguientes responsabilidades:

- **Ente aprobador:** Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- **Ente verificador:** Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS).
- **Ente validador:** Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

2.5. PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Para la obtención de la certificación de conformidad con el “Sello de Calidad CTSRD” en sus diferentes niveles, se debe seguir el procedimiento que a continuación se detalla.

1. OBJETIVO

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y la Asociación Dominicana de Turismo de Salud establecen este procedimiento con el propósito describir y documentar las actividades desarrolladas para aplicar al esquema de certificación “Sello de Calidad CTSRD”, como prestadores de servicios de conformidad con el Reglamento Normativo.

2. ALCANCE

Para la aplicación de este procedimiento se detallan los términos y definiciones descritas a continuación:

- **Alcance de la certificación:** identificación de los productos, procesos o servicios para los cuales se otorga la certificación, el esquema de la certificación aplicable y las normas u otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación con respecto a los cuales se considera que el producto, proceso o servicio es conforme.
- **Ampliación del alcance de la certificación:** proceso mediante el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar realiza las actividades necesarias para atender las solicitudes de titulares que desean incluir nuevos productos al alcance de la certificación otorgada.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión con que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditorías de seguimiento:** aquellas que se realizan de forma periódica a las instituciones o empresas prestadoras de servicio para el turismo de salud, para verificar el cumplimiento permanente del servicio, con los requisitos establecidos en el reglamento normativo, después de obtener el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.
- **Auditorías extraordinarias:** aquellas que se realizan a los servicios certificados para verificar la implantación de correcciones o acciones correctivas tomadas, luego de presentarse no conformidades en el servicio auditado y/o para investigar quejas o reclamos de los pacientes internacionales sobre la institución o empresa certificada.
- **Auditorías previas a la certificación:** las que se realizan al producto de forma periódica, para verificar el cumplimiento permanente del servicio, según los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, antes de obtener el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.
- **Certificación:** proceso mediante el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar garantiza que una institución o empresa opera conforme con los requisitos especificados en el Reglamento Normativo.
- **Certificado de conformidad con sello:** reconocimiento oficial que otorga el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar a una institución o empresa prestadora de servicios para el turismo de salud, bajo los requerimientos de calidad aprobados por dicho Consejo, que cumple permanentemente con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo; este esquema de certificación se plasma mediante el “Sello de Calidad CTSRD”, que se marca en la institución o empresa que lo ha obtenido.
- **Informe de auditorías:** documento elaborado por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, con los resultados de la auditoría realizada a los prestadores de servicios. para verificar el nivel de cumplimiento con los requisitos del Reglamento Normativo y las evidencias.

- **Informe de validación para el certificado de conformidad:** documento que elabora el INDOCAL con la recomendación justificada de otorgamiento o no otorgamiento del certificado de conformidad a la institución o empresa solicitantes, luego de haber recibido el informe de auditoría, previa a la certificación, emitido por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
- **Institución o empresa certificada:** institución o empresa prestadora de servicios para el Turismo de Salud a la cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar ha concedido el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” y la autorización para el uso de la marca de conformidad correspondiente.
- **Reglamento Normativo:** documento que proporciona los requisitos (ej. reglas, instrucciones o características para las actividades o sus resultados) con los que se debe cumplir para alcanzar una certificación. Para efectos de este procedimiento la denominación “Reglamento Normativo” es un término genérico que comprende normas y reglamentos técnicos.
- **Marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”:** símbolo del CTSRD en sus diferentes niveles, para ser utilizado por la institución o empresa certificada, que evidencia que el producto cumple con los requisitos especificados en el Reglamento Normativo.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito del Reglamento Normativo.
- **Requisitos de certificación:** especificaciones establecidas y obligatorias que debe cumplir el prestador como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.
- **Requerimiento/Requisito del servicio:** se refiere directamente a los atributos y especificaciones propias del servicio, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación.
- **Retiro de la certificación:** proceso mediante el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar retira definitivamente el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, cuando no se resuelven los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- **Suspensión de la certificación:** proceso por el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar retira temporalmente el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, ante incumplimientos de las cláusulas indicadas en el convenio para la utilización del certificado y marca de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.
- **Solicitud:** petición escrita de la certificación de la institución o empresa prestadora de servicios para el turismo de salud.
- **DE:** Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- **DTVC:** Director Técnico de Verificación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
- **DVC:** Director de Validación y Certificación del INDOCAL.
- **RN:** Reglamento Normativo.
- **CTSRD:** Sello de Calidad para Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” es un esquema de certificación para instituciones o empresas prestadoras de servicios para el turismo de salud y bienestar, desarrollado según el esquema descrito en el Reglamento Normativo, que incluye las siguientes actividades:

- a. Solicitud para la certificación.
- b. Evaluación del expediente mediante revisión técnica.
- c. Visita de inspección para verificación o auditoría.
- d. Elaboración de informe de auditoría.
- e. Validación y elaboración de informe de validación con las recomendaciones.
- f. Decisión.
- g. Certificación.
- h. Vigilancia de la institución o empresa en relación con la gestión de la calidad del servicio ofrecido.

4.1. REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD CON “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Las empresas interesadas en obtener el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” para una institución o empresa, deben cumplir los requerimientos de certificación, de acuerdo a los diferentes niveles e indicados en el Reglamento Normativo.

4.2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Las empresas interesadas en obtener el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” para una institución o empresa, deben cumplir los requerimientos de certificación, de acuerdo a los diferentes niveles e indicados en el Reglamento Normativo.

4.2.1. SOLICITUD PARA CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de obtención del certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, la persona natural o jurídica interesada en obtener la certificación como prestador de un servicio determinado para el turismo de salud, debe presentar al Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, una solicitud escrita en la que se especifique entre otros datos, lo siguiente:

- Identificación legal de la institución o empresa.
- Marca comercial.
- Identificación y tamaño del servicio a ofrecer (tipo, si es aplicable).
- Identificación del solicitante.
- Nivel del “Sello de Calidad CTSRD” que pretende adquirir el solicitante, según el Reglamento Normativo (aplicable).

Además, debe acompañar su solicitud, con el formulario llenado completamente, el pago correspondiente y el expediente con los requerimientos exigidos para cada nivel del “Sello de Calidad CTSRD”, que se desee calificar.

El formulario de solicitud para la certificación con “Sello de Calidad CTSRD” se publicará, para todos los interesados, en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud: [www. http://adtusalud.org/](http://adtusalud.org/)

4.2.1.1. REVISIÓN DE LA SOLICITUD/REVISIÓN TÉCNICA DE LOS REQUERIMIENTOS

Una vez recibida la solicitud, el DTVC representado por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y el personal técnico designado, revisará la solicitud y la documentación pertinente para verificar que:

- La información sobre la institución o la empresa y el servicio a certificar es suficiente para realizar el proceso de certificación.
- Se resuelva cualquier diferencia de comprensión de los requisitos de certificación especificados entre el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y el solicitante.
- Se define claramente el alcance/nivel de la certificación solicitada.
- Se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación.
- Si la Asociación Dominicana de Turismo de

Salud tiene la competencia y la capacidad para realizar el servicio de certificación, respecto al alcance solicitado y si es aplicable la ubicación de las instalaciones del solicitante.

Si la solicitud o la documentación correspondiente está incompleta o incorrecta, se comunicará por escrito al solicitante las observaciones formuladas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, a fin de que el solicitante realice la corrección, aclaración o ampliación de la documentación y solicitud presentada.

En el caso de que el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar no tenga la competencia para atender la solicitud presentada, se comunicará por escrito al solicitante de esta negativa.

4.2.2. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

4.2.2.1. AUDITORÍA PREVIA A LA CERTIFICACIÓN/VISITA DE INSPECCIÓN

- Selección y designación de auditores para la visita de inspección.

Una vez la solicitud sea aprobada, el DTVC o su delegado, designará al equipo auditor para la visita de inspección al prestador solicitante en proceso de obtención del "Sello de Calidad CTSRD". Para la designación de los auditores, la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y Bienestar tomará en consideración los siguientes aspectos:

Para la designación del auditor de prestadores de servicios para el turismo de salud y bienestar, se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- La especialidad del auditor, en base a su competencia técnica (educación, formación, habilidades y experiencia).
- Que el auditor haya suscrito el respectivo compromiso de confidencialidad y conflicto de intereses, establecido por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- Que no haya proporcionado asesoría o servicios de consultoría al solicitante o al

titular que comprometa su independencia y objetividad y que no tenga conexión existente o precedente con el solicitante o con el titular, al menos en los dos últimos años.

- El número de instituciones o empresas a auditar.

La designación se realizará mediante comunicación escrita en el que se indica a cada auditor las instituciones/empresas asignadas, el alcance de los servicios que se deben auditar, las marcas comerciales, los documentos normativos de referencia y la ubicación de las instituciones/empresas.

- Auditoría de certificación

1. Se conforma el equipo auditor y se designa un auditor líder.

2. El auditor líder designado elaborará el programa de auditoría e identifica el alcance de la auditoría. Elaborará los planes de auditoría de acuerdo a los procesos a auditar, especificando: objetivo, alcance del programa,

fechas, horarios, locaciones, criterios de auditoría, procesos, los documentos normativos de referencia, entre otros.

3. Enviará los planes de auditoría al prestador y a ADTS para su aprobación.

4. El equipo auditor llevará a cabo la auditoría, siguiendo los lineamientos establecidos en los instructivos de certificación desarrollados para cada servicio. La auditoría se realizará para verificar el nivel de conformidad en que la institución/ empresa cumpla con todos los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, para brindar el servicio correspondiente para el turismo de salud.

5. Los resultados de la auditoría se notificarán verbalmente al representante Legal o representante de calidad de la empresa solicitante al concluir la auditoría; luego, se documentarán en un Informe de auditoría con todos los hallazgos.

6. Informe de verificación (auditoría):

Los auditores designados para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este procedimiento deberán documentar todos los hallazgos detectados y sus evidencias o soportes, en el informe de auditoría.

7. El auditor líder deberá consolidar y organizar los hallazgos clasificándolos en tres (3) categorías: Conformidad, No Conformidad y Oportunidades de Mejora.

7.1. Si se detectan Conformidades, no se requerirá ninguna acción.

7.2. Si se detectan Oportunidades de Mejora, se recomendará al prestador evaluarlas. Si proceden deberá mantener evidencias de su implementación. Si se desestiman, deberá guardar documentación de su evaluación y razones para desestimar.

7.3. Si se detectan No Conformidades o incumplimientos con uno o más requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, el auditor entregará una solicitud de acción

correctiva por cada No Conformidad. Además, notificará al DTVC, quien informará a su vez al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y éste comunicará por escrito al representante legal de la empresa solicitante el o los incumplimientos detectados, para que se implementen las correcciones o acciones correctivas necesarias, dentro de un plazo establecido.

7.3.1. El prestador deberá informar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar las correcciones o acciones correctivas implementadas para cerrar las no conformidades.

7.3.2. La Asociación Dominicana de Turismo de Salud gestionará una nueva auditoría, para verificar la eficacia de las acciones tomadas para solucionar el incumplimiento.

7.3.3. Si las acciones correctivas tomadas fueron eficaces, se procederá al cierre de la auditoría. Si nuevamente se detecta la misma no conformidad, se dará por terminado el proceso y se notificará formalmente a la empresa la finalización del proceso de certificación.

Una vez concluida la auditoría (y cerradas las acciones correctivas, si aplica), el personal técnico de la DTVC o Asociación Dominicana de Turismo de Salud que no haya participado en las actividades de evaluación, revisará la documentación técnica correspondiente para verificar el cumplimiento con los requisitos de certificación establecidos en este procedimiento. El informe conjuntamente con la documentación de soporte se utilizará para la toma de la decisión correspondiente, de conformidad a lo establecido en el procedimiento general de certificación.

La certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, no se emite hasta que los incumplimientos y las no conformidades identificadas que tienen relación directa con la conformidad del servicio a ofrecer, estén cerradas y se haya realizado la verificación respectiva por parte del personal técnico de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.

Este informe de verificación con las observaciones correspondientes, será remitido por la DTVC o Asociación Dominicana de Turismo de Salud al DVC del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

4.2.4. VALIDACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORME DE VALIDACIÓN

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) validará la información suministrada en el informe de verificación (auditoría) elaborado por el equipo técnico de la DTVC o Asociación Dominicana de Turismo de Salud. En el caso de que, el INDOCAL tuviese dudas sobre algún aspecto, podrá solicitar una visita de verificación. En tal sentido, dará su veredicto en un Informe de validación con las recomendaciones justificadas, si es pertinente o no el otorgar la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.



4.2.5. DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

La toma de decisión para otorgar la certificación para un prestador de servicios para el turismo de salud se realizará siguiendo los criterios establecidos en el Reglamento Normativo. La decisión de la certificación se registrará en el informe de evaluación para la concesión o renovación del certificado de conformidad correspondiente.

Si los informes técnicos proporcionados a la auditoría, tanto de verificación como de validación, evidencian que se cumplen los requisitos indicados, se emitirá el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, con una validez de dos (2) años.

La certificación como prestador de servicios para el turismo de salud será negada cuando el solicitante

no cumpla con los requisitos de certificación o la institución/ empresa no cumpla con uno o más requisitos establecidos en los documentos normativos de referencia, en estos casos el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar emitirá un oficio al solicitante notificándole la decisión de no otorgar la certificación y los incumplimientos detectados.

4.2.6. EMISIÓN DEL CERTIFICADO, CONVENIO Y RESOLUCIÓN

Una vez tomada la decisión favorable, el director ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, dispondrá la elaboración de los siguientes documentos: Certificado de Conformidad con Sello de Calidad CTSRD, Convenio y Resolución

para la utilización del Certificado y Marca de Conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, de acuerdo al alcance definido en el informe de evaluación correspondiente.

El convenio para la utilización de la certificación de conformidad con sello de calidad deberá ser firmado por el representante legal de la institución/empresa certificada o su delegado y el director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar o su delegado.

El convenio para la utilización del certificado y la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, especificará el servicio certificado, la marca comercial, el reglamento normativo y las responsabilidades de la institución/empresa del servicio certificado y del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar. Cada certificado deberá tener un número para distinguir entre un alcance y otro, entre una

certificación y otra. Cada número tendrá una fecha de vigencia de dos (2) años.

Por lo tanto, la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” otorgada a una institución/empresa tendrá una vigencia de dos (2) años.

El convenio para la utilización del certificado y marca de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, constituye un documento legal en el que se especifican los derechos y obligaciones de las partes. El convenio se firmará en dos originales, uno quedará en poder del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y el otro será entregado al titular de la certificación.

4.3. USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Las condiciones para el uso adecuado de la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, por parte de las instituciones/empresas de los servicios certificados, se encontrarán descritas en el procedimiento para el uso de la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, documento que se publicará en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y uso de todas las partes interesadas.

4.4. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN

Durante la vigencia del certificado, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar realizará las siguientes actividades de vigilancia:

- Una auditoría anual de seguimiento a la calidad del servicio certificado para el turismo de salud, al primer año de otorgada la certificación.
- Una auditoría para el caso de las renovaciones, con el objeto de verificar que el servicio certificado cumple permanentemente con los requisitos del reglamento normativo y opta para una renovación de su certificación o solicitud de un nuevo alcance.

4.4.1. AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Las auditorías de seguimiento a la institución/empresa certificada se realizarán para verificar que los servicios ofrecidos para el turismo de salud, después de ser otorgada la certificación inicial, cumplen con los requisitos establecidos en el reglamento normativo.

Si la institución/empresa no cumple con los requisitos de certificación o el servicio no cumple con uno o más requisitos establecidos en el reglamento normativo, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar enviará un oficio al representante legal de la institución/empresa, informándole los incumplimientos detectados con respecto a los requisitos de certificación o del servicio, con el fin

de que implemente en el menor tiempo posible las correcciones o acciones correctivas necesarias para cerrar las no conformidades.

La institución/empresa deberá informar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar las correcciones o acciones correctivas implementadas para cerrar las no conformidades, dentro del plazo acordado para que el personal técnico de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud proceda a verificar la aplicación y efectividad de las mismas.

Si la institución/empresa no tomara las acciones correctivas necesarias o si las mismas no son eficaces y las no conformidades al servicio se

repite por dos auditorías consecutivas, desde que se reportó el incumplimiento, se suspenderá por seis (6) meses el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”. La suspensión se notificará por escrito al representante legal de la institución/empresa del servicio certificado.

Transcurrido el tiempo de suspensión, auditores de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, realizarán una auditoría extraordinaria a la calidad del servicio y si la institución/empresa no ha cerrado las no conformidades se procederá a retirar definitivamente el “Sello de Calidad CTSRD”.

Los plazos acordados deberán contemplar un tiempo prudente para resolver las no conformidades, en el caso de que apareciera un obstáculo se acordará un nuevo plazo.

Si la institución/empresa corrige las no conformidades en el tiempo establecido, se levantará la suspensión y se continuará con las actividades de vigilancia establecidas en este procedimiento.

Si la certificación es suspendida o retirada por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar o se termina por solicitud del cliente, el Consejo implementará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación y la información publicada en su página web, para conocimiento de las partes interesadas, con el objetivo de asegurar que el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar no suministrará indicación alguna de que la institución/empresa prestadora de servicios para el turismo de salud sigue estando certificada.

4.4.2. AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS

La Dirección Técnica de Validación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, realizará auditorías extraordinarias cuando se necesite verificar la implantación de correcciones o acciones correctivas tomadas, luego de presentarse incumplimientos en el servicio, investigar quejas o reclamos de los pacientes o partes interesadas

sobre el servicio certificado y para verificar cambios o modificaciones realizadas al servicio y/o las condiciones con las que le fue otorgada la certificación.

En caso de que se quisiera ampliar el alcance, se puede realizar una auditoría extraordinaria, solo auditando lo nuevo.

Una vez realizada la auditoría extraordinaria, el auditor deberá elaborar el informe correspondiente y presentarlo al director técnico de Validación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para su conocimiento y trámite correspondiente.



4.5. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN (RECERTIFICACIÓN)

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar renovará el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, siempre que durante el período de vigencia inmediato anterior, el informe de la auditoría de seguimiento a la calidad de las instituciones /empresas y los informes de auditorías extraordinarias, si fuese el caso, sean favorables y la institución/empresa cumpla permanentemente con lo establecido en el convenio para la utilización del “Sello de Calidad CTSRD”.

La renovación de la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” se realizará con informe favorable de la Dirección Técnica de Validación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y las recomendaciones por parte del INDOCAL, luego de la realización de una auditoría de seguimiento, para el caso de renovación específicamente. Para la toma de decisión de la renovación del certificado de conformidad se siguen los mismos criterios establecidos para otorgar la certificación, la renovación se realizará por un período de dos años.

4.6. CONDICIONES PARA EL AUMENTO, MODIFICACIÓN O REDUCCIÓN DEL NIVEL DE LA CERTIFICACIÓN

4.6.1. AUMENTO, MODIFICACIÓN O REDUCCIÓN DEL NIVEL DE LA CERTIFICACIÓN

En los casos que una institución/empresa certificada requiera aumentar o reducir el nivel de la certificación de un servicio certificado, el representante legal de la misma deberá presentar una solicitud escrita al director ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, indicando el nuevo alcance solicitado, las razones técnicas que sustenten su pedido y los documentos pertinentes.

Para el aumento o modificación del alcance solicitado, se procederá a verificar nuevamente a la institución/ empresa, bajo las mismas condiciones con las cuales le fue otorgada la certificación original.

Si la institución/empresa certificada quisiera reducir el alcance de la certificación, deberá presentar una solicitud escrita al director ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar con los argumentos técnicos correspondientes. La reducción

se aplicará únicamente a los servicios certificados con el mismo Reglamento Normativo, no a requisitos parciales.

Una vez recibida la solicitud, se deberá realizar una visita a la institución/empresa del servicio certificado, para verificar la veracidad de la información proporcionada por la misma; y así tomar la decisión correspondiente.

El aumento o reducción del alcance de la certificación se realizará con un período de vigencia de dos (2) años y se procederá a emitir nuevos certificados, convenios y resoluciones.

Para la toma de decisión del aumento, cambio o reducción del alcance de la certificación, se seguirán los mismos criterios establecidos para otorgar la certificación inicial.

4.7. CONDICIONES PARA LA SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

4.7.1. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar procederá a suspender el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, por una de las siguientes causas:

a) A solicitud del representante legal de la institución/empresa del servicio certificado.

b) Cuando el servicio no cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.

c) Por no comunicar por escrito al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, cambios jurídicos de la institución/empresa o razón social y/o traslado de instalaciones.

d) Se impida u obstaculicen a los auditores del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud, las actividades de auditoría al servicio o el acceso a las dependencias involucradas.

e) Por realizar modificaciones al servicio bajo el cual le fue otorgado el "Sello de Calidad CTSRD", sin la aprobación del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.

f) Por no pagar el valor de las tarifas correspondientes a los servicios que presta el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, en relación con la obtención del "Sello de Calidad CTSRD", de acuerdo a las facturas emitidas.

g) Por disposición del director ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, como resolución de una apelación planteada.

h) Quejas o reclamos recurrentes de los pacientes u otros involucrados, ya sustentados y verificados previamente.

i) Cuando el establecimiento esté bajo investigación del Ministerio de Salud Pública o del Ministerio Público, por causa de infracciones o denuncias relacionadas a la Ley 42-01 o demás leyes sanitarias.

j) La suspensión se levantará cumplido el plazo y enmendadas los incumplimientos que originaron la medida, previo informe favorable de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.

4.7.2. RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar procederá a retirar el certificado de conformidad con "Sello de Calidad CTSRD", por una de las siguientes causas:

a) A solicitud del representante legal de la institución/ empresa del servicio certificado.

b) Cuando el servicio no cumple permanentemente con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.

c) Cuando el ofrecimiento del servicio certificado sea interrumpido por doce (12) meses consecutivos.

d) Por disolución de la institución/empresa del servicio certificado.

e) Por infracciones que perjudiquen al paciente/ usuario o consumidor o que constituyan competencia desleal.

f) Cuando la institución/empresa sea objeto de sanción administrativa, o sentencia judicial, en la que hayan condenas a consecuencia de daños sufridos por usuarios y pacientes, como consecuencia del servicio dispensado.

g) Uso y aplicación indebida de la certificación y de la marca de conformidad "Sello de Calidad CTSRD".

El titular al cual se le ha retirado el certificado de conformidad con "Sello de Calidad CTSRD", deberá devolver al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar los documentos originales relacionados con la certificación, emitidos por el Consejo.

El titular, a partir de la fecha de retiro, perderá el derecho de realizar cualquier acto, sin importar razón o circunstancia en el que se ostente, ya sea tácita o expresamente, como una organización que brinda servicios certificados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.

Las sanciones de suspensión o retiro de la certificación, serán notificadas por escrito a la institución/ empresa del servicio certificado; el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar implementará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación, información pública, autorización del uso de la marca de conformidad entre otras, para asegurar que la suspensión o retiro se comunicará al cliente y se especificará con claridad en la documentación de la certificación y en información pública.

4.8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES/EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS CERTIFICADOS CON “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

4.8.1. DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES/EMPRESAS CERTIFICADAS

Las instituciones/empresas prestadoras de servicios certificados con “Sello de Calidad CTSRD” tendrán derecho a:

- a. Que toda información que proporcione al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, para evidenciar la conformidad de servicio con los requisitos del Reglamento Normativo, sea tratada como confidencial.
- b. Conocer el contenido de los informes que se generen con motivo de las diferentes auditorías realizadas a la institución/empresa.
- c. Solicitar voluntariamente al Consejo Nacional de

Turismo de Salud y Bienestar la suspensión temporal de la certificación del servicio, por un período máximo de seis (6) meses.

- d. Solicitar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar el retiro voluntario de la certificación del servicio.
- e. Apelar al director ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, sobre las decisiones adoptadas por la Dirección Técnica de Validación y Certificación, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de apelaciones correspondiente.

4.8.2. OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES/EMPRESAS CERTIFICADAS

Las instituciones/empresas prestadoras de servicios certificados con “Sello de Calidad CTSRD”, deberán acatar las siguientes obligaciones:

- a. Cumplir permanentemente las disposiciones establecidas en el convenio para la utilización del certificado y marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD” y este procedimiento.
- b. Estampar de manera visible la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD” en el lugar indicado, dentro de la institución/empresa.
- c. Usar la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, conforme a las disposiciones establecidas en el procedimiento para el uso de la misma.
- d. Verificar que los servicios certificados con el “Sello de Calidad CTSRD”, cumplan

permanentemente con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.

- e. Declarar que la institución/empresa posee el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, únicamente para los servicios certificados.
- f. Informar oportunamente al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, las modificaciones que la institución/empresa realice al servicio o a las instalaciones, para su aprobación.
- g. Comunicar por escrito al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, cambios jurídicos de la institución/empresa o razón social y traslado de instalaciones.
- h. Facilitar a los auditores del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud, el acceso a los documentos

relacionados con el servicio y a las instalaciones donde se realizan actividades relacionadas con la certificación.

- i. Conservar registros actualizados de los reclamos, respecto a la calidad del servicio certificado, así como de las acciones correctivas tomadas.
- j. Pagar el valor de las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con el proceso de certificación, de acuerdo a los costos establecidos en las resoluciones vigentes.
- k. Comunicar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, si la misma es objeto de denuncia o demanda que tenga como origen alegada negligencia en la prestación del servicio que se ofrece bajo el “Sello de Calidad CTSRD”.

4.9. RECLAMOS O APELACIONES

4.9.1. QUEJAS O RECLAMOS

Cuando se presenten quejas o reclamos sobre la calidad de los servicios certificados, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar procederá de conformidad a lo establecido en el procedimiento de reclamos, el mismo que se encontrará publicado en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y aplicación de todas las partes interesadas.

4.9.2. APELACIONES O IMPUGNACIONES

Cuando se presenten apelaciones o impugnaciones a las decisiones tomadas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, sobre la certificación de servicios con “Sello de Calidad CTSRD”, se procederá de conformidad a lo establecido en el procedimiento de apelaciones, el mismo que se encontrará publicado en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y aplicación de todas las partes interesadas.

4.10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cuando se presenten apelaciones o impugnaciones a las decisiones tomadas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, sobre la certificación de servicios con “Sello de Calidad CTSRD”, se procederá de conformidad a lo establecido en el procedimiento de apelaciones, el mismo que se encontrará publicado en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y aplicación de todas las partes interesadas.

4.11. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Los requisitos de certificación pueden ser cambiados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud, cuando se produzcan modificaciones de la base legal o normativa correspondiente, considerando en lo posible los criterios y observaciones fundamentadas, emitidas por escrito de las partes interesadas.

Los cambios en los requisitos de certificación, serán comunicados a todas las instituciones/empresas certificadas o en proceso de obtención de la certificación y serán publicados en la página web de la Asociación

Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento de todas las partes interesadas.

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar verificará la implementación de los cambios de los requisitos de la certificación en todos sus clientes y seguirá las disposiciones descritas en el procedimiento general para la certificación de conformidad con el Reglamento Normativo.

El Reglamento Normativo tendrá versiones bianuales, según la evolución de la actividad y será ajustado de manera que permita la recertificación del prestador de servicios, con el fin de migrar a la versión siguiente. La empresa que no acate los cambios o migre a la nueva versión, perderá la certificación.

4.12. COSTOS DE LA CERTIFICACIÓN

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de conformidad a las disposiciones legales vigentes, establecerá las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.

La lista de tarifas establecidas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar por la prestación de los servicios técnicos, se publicará en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para el conocimiento de todas las partes interesadas.

Para los servicios de certificación se considerarán los siguientes rubros:

- a. Auditorías (día/auditor).
- b. Movilización.
- c. Viáticos, cuando las auditorías se realicen fuera del lugar habitual del auditor.

Las auditorías deberán ser prepagadas, mientras que la movilización y viáticos, mediante presentación de factura.

Las instituciones/empresas solicitantes de la certificación de productos con “Sello de Calidad CTSRD”, una vez presentada la solicitud, se comprometerán a cancelar todas las facturas emitidas por el Consejo Nacional de

Turismo de Salud y Bienestar, durante todo el proceso de certificación.

Los pagos efectuados durante el proceso de certificación no serán reembolsables al solicitante o al titular, en ningún caso.

4.13. LISTA DE PRODUCTOS CERTIFICADOS

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar mantendrá la lista de las instituciones/empresas prestadoras de servicios con “Sello de Calidad CTSRD”, cuya finalidad es disponer de un registro

de los servicios certificados, número del certificado, alcance, el reglamento normativo aplicable, el nombre de las instituciones/empresas y las fechas de emisión y vencimiento.

La lista de instituciones/empresas prestadoras de servicios para el Turismo de Salud certificados con “Sello de Calidad CTSRD”, se publicará en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud: <http://adtusalud.org>, para conocimiento de todas las partes interesadas.





CAPÍTULO IV

REGLAMENTO NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DEL TURISMO DE SALUD CON EL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”



REGLAMENTO NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DEL TURISMO DE SALUD CON EL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Norma 18001, versión 2018

Por cuanto: Que la República Dominicana ha considerado el Turismo de Salud y Bienestar como parte de su oferta especializada y complementaria de la actividad turística;

Por cuanto: Que para que la República Dominicana se consolide como un destino reconocido para el Turismo de Salud y Bienestar;

Por cuanto: Que el Ejecutivo Nacional ha establecido como meta alcanzar los diez millones de turistas internacionales, para el 2022;

Por cuanto: Que es necesario dar lineamientos para los prestadores de servicios del Turismo de Salud y Bienestar para desarrollar una actividad de calidad y sostenible;

Por cuanto: Que en República Dominicana se denota una debilidad en el marco legal, relacionado con el Turismo de Salud y Bienestar

Vistos: Los acuerdos internacionales firmados:

-Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas;

-Declaratoria de la Zona de Turismo Sostenible del Caribe, aprobada por la Asociación de Estados del Caribe;

-Agenda 21 Mundial de Viajes y Turismo, programa de acción elaborado por la Organización Mundial de Turismo, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo y el Consejo de la Tierra;

Vista: La Ley No. 42-01, Ley General de Salud;

Vista: La Ley No. 87-01, que crea el Sistema de Seguridad Social;

Vista: La Ley No. 541-69, Ley Orgánica de Turismo;

Vista: La Ley 84-79, que modifica la Ley Orgánica de Turismo;

Vista: La Ley de Incentivo Turístico No. 158-01, sobre fomento al desarrollo turístico para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos, en provincias y localidades de gran potencialidad;

Vista: La Ley No 184-02, que introduce modificaciones a la Ley 158 de 2001 sobre el fomento al desarrollo de nuevos polos turísticos;

Vista: La Ley No. 195 de 2016, que modifica varios artículos de la Ley 158 del 2001, sobre fomento al desarrollo turístico para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos, en provincias y localidades de gran potencialidad;

Vista: La Ley No. 166-12, del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

Visto: El Decreto Presidencial No. 453-18, en el cual se declara el año 2019 como el Año de la Innovación y la Competitividad.

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de la República Dominicana en plenas atribuciones de sus funciones, dicta el siguiente:

REGLAMENTO NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DEL TURISMO DE SALUD CON EL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Norma 18001, versión 2018

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN I

DEL OBJETO Y OBJETIVOS

Artículo 1. Objeto. El presente reglamento tiene por finalidad establecer las condiciones que rigen para la certificación de prestadores de servicios del Turismo de Salud con el “Sello de Calidad CTSRD”, de la República Dominicana, de conformidad con los requisitos señalados en este documento.

Artículo 2: Objetivos. Los objetivos del presente reglamento son:

- Establecer las disposiciones que deben seguir para obtener, otorgar, mantener, renovar, suspender y retirar la certificación de conformidad con el “Sello de Calidad CTSRD”;
- Promover la calidad, la accesibilidad, la asequibilidad y la ética, como parte fundamental de todas las actividades, tanto médicas como turísticas, que aquí se regulen;
- Promover la sostenibilidad de la actividad de Turismo de Salud y Bienestar, como eje transversal de sus operaciones.

SECCIÓN II

DE LAS DEFINICIONES

Artículo 3. Definiciones. Para los fines del presente reglamento, aplican las definiciones descritas como sigue:

1. Actividades turísticas: se entiende por el conjunto de acciones realizadas por el turista para su disfrute durante su estadía en un destino, las cuales pueden implicar servicios específicos directamente relacionados con el turismo.
2. Alcance de la certificación: identificación de los productos, procesos o servicios para los cuales se otorgará la certificación, el esquema de la certificación aplicable y las normas u otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación con respecto a los cuales se considerará que el producto, proceso o servicio es conforme.

3. Ampliación del alcance de la certificación: proceso mediante el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar realice las actividades necesarias para atender las solicitudes de titulares que deseen incluir nuevos productos, al alcance de la certificación otorgada.
4. Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión con que se cumplirán los criterios de auditoría.
5. Auditorías de seguimiento: las que se realicen de forma periódica a las instituciones o empresas prestadores de servicio para el Turismo de Salud, con el propósito de verificar el cumplimiento permanente del servicio con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, después de obtener el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.
6. Auditorías extraordinarias: las que se realicen a los servicios certificados para verificar la implantación de correcciones o acciones correctivas tomadas, luego de presentarse no conformidades en el servicio auditado, y/o para investigar quejas o reclamos de los pacientes internacionales sobre la institución o empresa certificada.
7. Auditorías previas a la certificación: las que se realicen al producto de forma periódica, para verificar el cumplimiento permanente del servicio, según los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, antes de obtener el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.
8. Certificación: proceso por el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar podrá garantizar que una institución o empresa operará conforme con los requisitos especificados en el Reglamento Normativo.
9. Certificado de conformidad con sello: es el reconocimiento oficial que otorgará el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar a una institución o empresa prestadora de servicios para el turismo, bajo los requerimientos de calidad aprobados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y que éste cumplirá permanentemente con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo; dicho esquema de certificación se plasmará mediante el “Sello de Calidad CTSRD”, que se deberá marcar o exponer, en un lugar visible de la institución o empresa que lo ha obtenido.
10. CTSRD: Sello de Calidad para Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana.
11. DE: Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
12. DTVC: Director Técnico de Verificación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
13. DVC: Director de Validación y Certificación del INDOCAL.
14. Informe de auditoría: documento elaborado por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, con los resultados de la auditoría realizada a los prestadores de servicios, para verificar el nivel de cumplimiento con los requisitos del Reglamento Normativo y las evidencias.
15. Informe de validación para el certificado de conformidad: documento que elaborará el INDOCAL, con la recomendación justificada de otorgamiento o no otorgamiento del certificado de conformidad a la institución o empresa solicitante, luego de haber recibido el informe de auditoría correspondiente, previa a la certificación emitida por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.

16. Institución o empresa certificada: institución o empresa prestadora de servicios para el Turismo de Salud, a la cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar concederá el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” y la autorización para el uso de la marca de conformidad correspondiente.
17. Marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”: símbolo del CTSRD en sus diferentes niveles, para ser utilizado por la institución o empresa certificada, el cual evidenciará que el producto cumple con los requisitos especificados en el Reglamento Normativo.
18. Medicina turística: se refiere a la atención médica brindada a los turistas que visitan un destino y que se les presenta una emergencia o situación de salud puntual.
19. No conformidad: incumplimiento de un requisito del Reglamento Normativo.
20. Producto turístico: es el conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios turísticos y actividades recreativas, así como imágenes y valores simbólicos, con el fin de atraer a un determinado número de turistas y la aceptación del mercado.
21. Reglamento Normativo: documento que proporcionará los requisitos con los que se debe cumplir para alcanzar una certificación. Para efectos de este procedimiento el término "Reglamento Normativo" es un término genérico que comprende normas y reglamentos técnicos.
22. Requisitos de certificación: especificaciones establecidas y obligatorias que deberá cumplir el prestador como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.
23. Requerimientos/Requisitos del servicio: los que se refieren directamente a los atributos y especificaciones propias del servicio, especificados en normas o en otros documentos normativos, identificados por el esquema de certificación.
24. Retiro de la certificación: proceso por el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar retirará definitivamente el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión, en el plazo establecido por dicho Consejo.
25. RN: Reglamento Normativo.
26. Sello de calidad: es un visto bueno que se otorgará a un producto o servicio en particular, luego de contrastar sus características con una serie de criterios que serán definidos con anterioridad, según normas preestablecidas.
27. Servicios turísticos: es el conjunto de realizaciones, hechos y actividades tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro, de facilitación, acercamiento, uso y disfrute del patrimonio turístico.
28. Solicitud: petición escrita de la certificación de la institución o empresa prestadora de servicios para el Turismo de Salud.
29. Suspensión de la certificación: proceso por el cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar retirará temporalmente el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, ante incumplimientos de las cláusulas indicadas en el convenio para la utilización del certificado y marca de conformidad con el mencionado sello.

30. Turismo de bienestar: es un segmento del turismo de salud que consiste en viajar para conocer nuevas culturas, relacionarse con las personas, relajarse y realizar tratamientos específicos, guiados por profesionales enfocados hacia el “bien estar”.

31. Turismo de salud o turismo médico: es el viaje planificado a otra ciudad o país fuera de la residencia del viajero, cuyo motivo principal es recibir algún tipo de tratamiento o atención de salud (como cirugías, tratamientos odontológicos, rehabilitación) o del tipo de bienestar.

32. Turismo sostenible: es la actividad turística que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, del sector, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

33. Turista de salud: es aquella persona que viaja fuera de su lugar de residencia para recibir algún tipo de tratamiento o atención de salud costo-efectivos (como cirugías, tratamientos odontológicos, rehabilitación, entre otros).

SECCIÓN III DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 4. **Ámbito de aplicación.** El presente reglamento es de aplicación general a todos los servicios y las actividades relacionadas con el Turismo de Salud y Bienestar, en sus diferentes modalidades, ofertadas en la República Dominicana. Este reglamento estará a cargo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, conformado por el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Turismo, la Asociación Nacional de Hoteles y Turismo (ASONAHORES), la Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS) y el Colegio Médico Dominicano, para su implementación.

Artículo 5. El ámbito de aplicación del “Sello de Calidad CTSRD” debe abarcar los siguientes aspectos claves:

- a. Respeto a la dignidad del paciente y la confidencialidad de la información de salud.
- b. Gestión de calidad.
- c. Gestión clínica y administrativa.
- d. Acceso, oportunidad y continuidad en la atención.
- e. Competencia del recurso humano.
- f. Registros actualizados.
- g. Seguridad del equipamiento.
- h. Seguridad de las instalaciones.
- i. Servicios de apoyo.
- j. Transparencia.
- k. Competencia cultural.

CAPITULO II DEL SELLO DE CALIDAD

SECCIÓN I PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Artículo 6. **Principios fundamentales.** Los principios son reglas que deben seguirse para el propósito de ofrecer servicios de calidad para el Turismo de Salud en el país, los cuales deben tomarse como condiciones para la obtención del sello de calidad, algunas obligatorias y otras recomendables.

I. Cumplimiento con la normativa legal nacional.

La normativa legal nacional debe ser acatada, en especial lo relativo a la habilitación por parte del Ministerio de Salud Pública; así como, las licencias de operación exigidas por el Ministerio de Turismo para los prestadores de servicios turísticos.

II. Enfoque al paciente internacional.

El servicio médico ofrecido y brindado al paciente internacional tiene que ser considerado desde las necesidades y expectativas de éste. La seguridad al paciente o intento consciente de evitar lesiones al mismo, causadas por la asistencia médica, es un componente elemental de la calidad asistencial y la condición previa a la realización de cualquier servicio médico.

III. Prestación ética del personal médico.

El personal médico debe seguir a cabalidad el Código Internacional de Ética Médica, adoptado y enmendado por la Asociación Médica Mundial. Las obligaciones morales y de trato social que asume el personal de salud al prestar sus servicios debe comprender: trato profesional, trato social, conducta laboral, formación y desarrollo personal y de investigación, relaciones extra-institucionales.

IV. Prestación ética del personal técnico.

Los valores éticos y morales constituyen un elemento de protección de los derechos del individuo, entre los cuales deben ser asumidos: veracidad, lealtad, tolerancia, espíritu de trabajo, perseverancia, caridad o fraternidad, abnegación, igualdad, solidaridad, cooperación y dignidad humana. La ética gobierna la conducta, implica lo que es bueno y lo que es malo, responsabilidad moral y una obligación con el paciente y sus familiares.

V. Disposición de instalaciones de servicio médico específicas para turismo de salud.

Los centros de salud que prestan servicios para el turismo de salud deben contar con un departamento internacional apropiado, con personal calificado, principalmente en el manejo de idiomas extranjeros y en la capacidad de relacionarse con médicos y seguros internacionales.

VI. Alta tecnología en la prestación de los servicios.

Los avances tecnológicos en el sector médico mejoran la calidad de la atención, ofrecen una mayor comodidad para los pacientes y contribuyen a ofrecer mejores resultados, especialmente en cuanto a la precisión en el diagnóstico y en las asistencias médicas, generando una menor intervención e invasión en el cuerpo.

VII. Compromiso ambiental y responsabilidad social.

La responsabilidad social se centra en la gestión de los servicios médicos en forma sostenible, tomando en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales que favorezcan a la institución y al país.

VIII. Enfoque basado en procesos.

La automatización de procesos y servicios beneficia la calidad de las asistencias y transforma positivamente los sistemas de salud, ya que permite un mayor acceso y favorece el crecimiento de la telemedicina.

IX. Enfoque basado para la gestión.

La atención sobre la misión de los servicios médicos de la institución, basada en procesos bien definidos, contribuye a la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión.

X. Mejora continua.

La mejora de procesos operativos basados en la necesidad de revisar continuamente las operaciones, en cuanto a los problemas presentados, la reducción de costos de oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permitirán la optimización de los servicios.

XI. Buenas relaciones con los prestadores de servicios complementarios.

La relación cordial y colaborativa de los centros de salud con los prestadores de servicios complementarios, deberá prevalecer para el bien del paciente y su satisfacción por el servicio global recibido.

SECCIÓN II ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS RELACIONADOS

Artículo 7. Los organismos públicos y privados relacionados para la implementación del “Sello de Calidad CTSRD”, son las siguientes:

1. Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, como el ente principal y coordinador del Turismo de Salud y Bienestar en República Dominicana, conformado por: Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, Asociación Dominicana de Turismo de Salud, Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana y el Colegio Médico Dominicano. Se exhorta la inclusión del Consejo Nacional de Competitividad, en este Consejo.
2. Asociación Dominicana de Turismo de Salud, como el ente técnico y experto en el tema.
3. Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA, como el órgano responsable de formular la política nacional de calidad, dentro del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).
4. Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), como la autoridad nacional responsable de la normalización en la República Dominicana, especialmente en cuanto se refiere a la calidad de productos y sistemas de gestión.

Artículo 8. A los efectos del “Sello de Calidad CTSRD”, las responsabilidades de los organismos públicos y privados relacionados serán las siguientes:

- Ente aprobador: Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- Ente verificador: Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS).
- Ente validador: Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

SECCIÓN III NIVELES DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Artículo 9. Los niveles del “Sello de Calidad CTSRD” se establecen según los requerimientos obligatorios mínimos a cumplir por parte de los prestadores de servicios del Turismo de Salud; así como los requerimientos opcionales tendentes a la mejora continua.

Artículo 10. El sello tendrá 3 niveles, los cuales se determinan de la manera siguiente:

- Primer nivel: Bronce/Bronze Level.
- Segundo nivel: Plata/ Silver Level.
- Tercer nivel: Oro/Gold Level.

Artículo 11. Los servicios y las actividades turísticas se desarrollarán con sujeción a la normativa sectorial que le sea de aplicación, en especial de la normativa sanitaria y turística.

SECCIÓN IV DEL USO DE LA MARCA “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Artículo 12. El uso adecuado de la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, por parte de las instituciones/empresas de los servicios certificados, se describirán en el Procedimiento para el uso de la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, documento que se publicará en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y uso de todas las partes interesadas.

CAPÍTULO III DE LOS REQUERIMIENTOS DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

SECCIÓN I “SELLO DE CALIDAD CTSRD”, NIVEL BRONCE

Artículo 13. Para que un prestador de servicios de turismo de salud y bienestar opte por el “Sello de Calidad CTSRD” en el nivel Bronce/Bronze Level, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

Parte I. Requisitos de gestión:

1. Formulario de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”.
2. Instancia de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”, dirigida al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
3. Comprobante del depósito bancario por el monto establecido para la obtención del sello.
4. Estatutos sociales del solicitante.
5. Registro mercantil vigente del solicitante.
6. Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
7. Acta de Asamblea Extraordinaria en la cual se aprueba la solicitud para la obtención del “Sello de Calidad CTSRD” y se designe a la persona representante, por parte de la institución/empresa.
8. Copia de la cédula de identidad de la persona representante designada.

Parte II. Requisitos técnicos:

9. Ser miembro activo de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
10. Licencia de habilitación, emitida por el Ministerio de Salud Pública.
11. Dossier de la institución/empresa, indicando las características de sus instalaciones y equipos, para la prestación del servicio específico para el Turismo de Salud.
12. Lista de los servicios a prestar para el Turismo de Salud, con su respectivo tarifario.
13. Lista de los especialistas a brindar los servicios, indicando cédulas de identidad y números de exequátur; así como idioma extranjero que domine.
14. Lista del personal técnico calificado para asistencia a pacientes internacionales, con cédulas de identidad y números de exequátur; así como idioma extranjero que domine.
15. Contar con el departamento internacional del centro de salud.
16. Lista del personal que labora en el departamento internacional, indicando especialidad y dominio de idiomas extranjeros.
17. Seguro de responsabilidad civil de la institución y los profesionales principalmente que trabajan para el Turismo de Salud.
18. Si es una empresa turística, debe presentar la licencia de operación vigente, emitida por el Ministerio de Turismo, según el tipo de servicio.
19. Documentación, consentimiento informado en el idioma del paciente, como requerimiento mínimo en español e inglés.
20. Tener una página web, detallando los servicios para Turismo de Salud, en español e inglés.
21. Contar con un comité de calidad y seguridad.

22. Tener un programa de mejora continua, que debe incluir capacitaciones del personal y encuestas de satisfacción de usuarios.

SECCIÓN II “SELLO DE CALIDAD CTSRD”, NIVEL PLATA

Artículo 14. Para que un prestador de servicios de Turismo de Salud y Bienestar opte por el “Sello de Calidad CTSRD” en el nivel Plata/Silver Level, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos, además de haber cumplido con todos los requerimientos del nivel Bronce:

Parte I. Requisitos de gestión:

1. Formulario de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”.
2. Instancia de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”, dirigida al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
3. Comprobante del depósito bancario por el monto establecido para el sello.
4. Haber cumplido con todos los requerimientos del nivel Bronce.

Parte II. Requisitos técnicos:

5. Seguro de responsabilidad civil de la institución y de los médicos especialistas para el Turismo de Salud.
6. Contar con un sistema de cobertura de riesgos.
7. Lista de contratos con empresas de seguros internacionales y facilitadores médicos y/o tour operadores especializados.
8. Presentar el manual de procedimientos y protocolos de atención específicos para la asistencia del Turismo de Salud.
9. Tener un sistema automatizado y seguro para el resguardo de las historias médicas de los pacientes internacionales.
10. Contar con una data confiable, actualizada y electrónica sobre las asistencias al Turismo de Salud, clasificada por separado: turismo médico y medicina turística.
11. Tener instalaciones con criterios de accesibilidad.
12. Estar en proceso de la obtención de una acreditación/certificación internacional.
13. Contar con un sistema de gestión de calidad.

SECCIÓN III “SELLO DE CALIDAD CTSRD”, NIVEL ORO

Artículo 15. Para que un prestador de servicios de Turismo de Salud y Bienestar opte por el “Sello de Calidad CTSRD”, en el nivel Oro/Gold Level, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos, además de haber cumplido con todos los requerimientos de los niveles Bronce y Plata:

Parte I. Requisitos de gestión:

1. Formulario de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”.
2. Instancia de solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”, dirigida al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
3. Comprobante del depósito bancario por el monto establecido para la obtención del sello.
4. Haber cumplido con todos los requerimientos del nivel Bronce y del nivel Plata.

Parte II. Requisitos técnicos:

5. Experiencia demostrada en asistencia para el Turismo de Salud.
6. Tener el entorno de la institución/empresa acondicionada y señalizada.
7. Poseer alianzas internacionales con reconocidas instituciones.

8. Contar con una acreditación/certificación internacional vigente.
9. Tener un plan de acción institucional/empresarial de sostenibilidad del Turismo de Salud, en donde se contemplen iniciativas ambientales y de responsabilidad social.

Artículo 16. Los organismos rectores de la actividad de Turismo de Salud y Bienestar pudieran contemplar requerimientos específicos para los prestadores de servicios, los cuales serán establecidos según el caso.

CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES

SECCIÓN I DE LA INSTITUCIÓN O EMPRESA SOLICITANTE

Artículo 17. Derechos de las instituciones/empresas certificadas. Las Instituciones/empresas prestadoras de servicios certificados con “Sello de Calidad CTSRD” tienen derecho a:

- a. Que toda información que proporcione al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, para evidenciar la conformidad de servicio con los requisitos del Reglamento Normativo, sea tratada como confidencial.
- b. Conocer el contenido de los informes que se generen con motivo de las diferentes auditorías realizadas a la institución/empresa.
- c. Solicitar voluntariamente al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar la suspensión temporal de la certificación del servicio por un período máximo de seis (6) meses.
- d. Solicitar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar el retiro voluntario de la certificación del servicio.
- e. Apelar al Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar las decisiones adoptadas por la Dirección Técnica de Validación y Certificación, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de apelaciones correspondiente.

Artículo 18. Obligaciones de las instituciones/empresas certificadas. Las instituciones/empresas prestadoras de servicios certificados con “Sello de Calidad CTSRD” deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- a. Cumplir permanentemente las disposiciones establecidas en el Convenio para la utilización de la Certificado y Marca de Conformidad “Sello de Calidad CTSRD” y este procedimiento.
- b. Poner de manera visible la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, en el lugar indicado dentro de la institución/empresa.
- c. Usar la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, conforme a las disposiciones establecidas en el procedimiento para el uso de la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”.
- d. Verificar que los servicios certificados con el “Sello de Calidad CTSRD”, cumplan permanentemente con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.
- e. Declarar que la institución/empresa posee el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” únicamente para los servicios certificados.

- f. Informar oportunamente al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, las modificaciones que la institución/empresa realice al servicio o a las instalaciones, para su aprobación.
- g. Comunicar por escrito al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, cambios jurídicos de la institución/empresa o razón social y traslado de instalaciones.
- h. Suministrar la documentación, registros e información requerida a los auditores del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud, relacionados con el servicio y a las instalaciones donde se realizan actividades relacionadas con la certificación.
- i. Conservar registros actualizados de los reclamos, respecto a la calidad del servicio certificado, así como de las acciones correctivas tomadas.
- j. Pagar el valor de las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con el proceso de certificación, de acuerdo a los costos establecidos en las resoluciones vigentes.
- k. Comunicar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, si la misma es objeto de denuncia o demanda que tenga como origen alegada negligencia en la prestación del servicio que se ofrece bajo el sello de calidad.
- l. No reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud, ni cualquiera de los otros organismos relacionados con el “Sello de Calidad CTSRD”, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros diferentes a las autoridades competentes.
- m. Renunciar a cualquier acción legal en contra del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar por la suspensión o cancelación del “Sello de Calidad CTSRD”. Así mismo, la institución o empresa no podrá seguir utilizando el “Sello de Calidad CTSRD” ni la colocación del logo, símbolo de la marca de conformidad, para ningún fin, a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del sello de calidad. En caso que la institución o empresa siga utilizando el certificado o el logo símbolo, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigirle el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido de dicho sello.
- n. No utilizar el “Sello de Calidad CTSRD” de manera que pueda ocasionar una mala reputación para el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y los demás organismos públicos y privados relacionados.
- o. El derecho de uso del “Sello de Calidad CTSRD” es intransferible, por lo que en caso que la institución o empresa proyecte transferir total o parcialmente la prestación de servicios certificados deberá informar con la debida anticipación al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, para que éste decida sobre la continuidad del certificado.

SECCIÓN II

DEL CONSEJO NACIONAL DE TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR Y DE LOS DEMÁS ORGANISMOS RELACIONADOS

Artículo 19. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y los demás organismos relacionados con el “Sello de Calidad CTSRD” deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la institución o empresa solicitante o certificada, en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del “Sello de Calidad CTSRD”, y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En

caso de que una autoridad administrativa requiera información relacionada con la institución o empresa, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar lo informará a la institución o empresa, para que ésta otorgue la autorización debida. Lo anterior sin perjuicio del estricto cumplimiento que el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar debe dar a la Ley y a las órdenes provenientes de las autoridades judiciales y administrativas.

b. Elaborar los instructivos y formularios de solicitud del sello de calidad, formularios de cambio del alcance del sello, la guía de certificación para los prestadores de servicios, el tarifario, los procedimientos de reclamos y uso de la marca, así como cualquier otro necesario para los fines establecidos en este Reglamento.

c. Verificar que la prestación o asistencia del servicio que brinde la institución o empresa, cumpla con los requisitos especificados en el Capítulo III de este Reglamento. El “Sello de Calidad CTSRD” no exime a la institución o empresa prestadora del servicio para el Turismo de Salud, de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente y suministrar servicios que cumplan los requisitos aplicables. La autorización del uso del sello de calidad otorgada por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar no sustituye las obligaciones asignadas a los organismos de control, según sus competencias.

d. Entregar los informes de las auditorías realizadas, y comunicar a la institución o empresa de cualquier decisión tomada en relación con el otorgamiento, seguimiento, reactivación, renovación, suspensión, cancelación y cualquier otra decisión al “Sello de Calidad CTSRD”.

e. Velar por el cumplimiento de lo establecido en este Reglamento y vigilar el buen uso del “Sello de Calidad CTSRD”.

f. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar mantendrá la lista de las instituciones/empresas prestadoras de servicios con “Sello de Calidad CTSRD”, cuya finalidad es conservar un registro de los servicios certificados, número del certificado, alcance, el reglamento normativo aplicable, el nombre de las instituciones/empresas y las fechas de emisión y vencimiento.

Nota. La lista de instituciones/empresas prestadoras de servicios para el Turismo de Salud certificados con “Sello de Calidad CTSRD”, será publicada en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud: <http://adtusalud.org>, para conocimiento de todas las partes interesadas.

CAPÍTULO V DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

SECCIÓN I DE LA SOLICITUD PARA EL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Artículo 20. El proceso de obtención del certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, deberá ser solicitado por la persona natural o jurídica interesada en obtener la certificación, como prestador de un servicio determinado para el Turismo de Salud; para lo cual deberá presentar al Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, una solicitud escrita en la que se especifique entre otros datos, lo siguiente:

- Identificación legal de la institución o empresa.
- Marca comercial.
- Identificación y tamaño del servicio a ofrecer (tipo, si es aplicable).
- Identificación del solicitante.
- Nivel del “Sello de Calidad CTSRD” al cual pretende adquirir según el Reglamento Normativo (aplicable).

Además, debe acompañar su solicitud con el formulario completado, el pago correspondiente y el expediente con los requerimientos exigidos para cada nivel del “Sello de Calidad CTSRD”, que se desee calificar.

El formulario de solicitud para la certificación con “Sello de Calidad CTSRD” se encontrará disponible para todos los interesados en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud: [www. http://adtusalud.org/](http://www.adtusalud.org/).

Artículo 21. Revisión de la solicitud/ Revisión técnica de los requerimientos. Una vez recibida la solicitud, el DTVC representado por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y el personal técnico designado, revisará la solicitud y la documentación pertinente para verificar que:

- La información sobre la institución o la empresa y el servicio a certificar es suficiente para realizar el proceso de certificación.
- Se resuelva cualquier diferencia de comprensión de los requisitos de certificación especificados entre el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y el solicitante.
- Se defina claramente el alcance/nivel de la certificación solicitada.
- Se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación.
- Si la Asociación Dominicana de Turismo de Salud tiene la competencia y la capacidad para realizar el servicio de certificación, respecto al alcance solicitado y si es aplicable la ubicación de las instalaciones del solicitante.

Artículo 22. Si la solicitud o la documentación correspondiente está incompleta o incorrecta, se comunicará por escrito al solicitante las observaciones formuladas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, a fin de que el solicitante realice la corrección, aclaración o ampliación de la documentación y solicitud presentada.

Artículo 23. En el caso de que el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar no tenga la competencia para atender la solicitud presentada, se comunicará por escrito al solicitante de esta negativa.

Artículo 24. Verificación de requisitos de certificación. Para la auditoría previa a la certificación/visita de inspección, se realizarán las siguientes actividades:

- Selección y designación de auditores para la visita de inspección. Una vez la solicitud sea aprobada, el DTVC o su delegado, designará al equipo auditor para la visita de inspección al prestador solicitante en proceso de obtención de “Sello de Calidad CTSRD”. Para la designación de los auditores, la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y Bienestar tomará en consideración los siguientes aspectos:

- La especialidad del auditor, en base a su competencia técnica (educación, formación, habilidades y experiencia).
- Que el auditor haya suscrito el respectivo compromiso de confidencialidad y conflicto de intereses, establecido por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- Que no haya proporcionado asesoría o servicios de consultoría al solicitante o al titular, que comprometa su independencia y objetividad y que no tenga conexión existente o precedente con el solicitante o con el titular, al menos en los dos últimos años.
- El número de instituciones o empresas a auditar.

La designación se realizará mediante comunicación escrita en el que se indicará a cada auditor las instituciones/empresas asignadas, el alcance de los servicios que se deban auditar, las marcas comerciales, los documentos normativos de referencia y la ubicación de las instituciones/empresas.

- Realización de la auditoría de certificación:

1. Se conformará el equipo auditor y se designará un auditor líder.
2. El auditor líder designado elaborará el programa de auditoría e identificará el alcance de la misma. Elaborará los planes de auditoría, de acuerdo a los procesos a auditar, especificando: objetivo, alcance del programa, fechas, horarios, locaciones, criterios de auditoría, procesos, los documentos normativos de referencia, entre otros.
3. Enviará los planes de auditoría al prestador y a ADTS para su aprobación.
4. El equipo auditor llevará a cabo la auditoría, siguiendo los lineamientos establecidos en los instructivos de certificación desarrollados para cada servicio. La auditoría se realizará para verificar el nivel de conformidad en que la institución/empresa cumple con todos los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, para brindar el servicio correspondiente para el Turismo de Salud.
5. Los resultados de la auditoría se notificarán verbalmente al representante legal o representante de calidad de la empresa solicitante, al concluir la auditoría; luego se documentarán en un informe de auditoría, con todos los hallazgos.
6. Informe de verificación [auditoría]. Los auditores designados para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este procedimiento deberán documentar todos los hallazgos detectados y sus evidencias o soportes, en el informe de auditoría.
7. El auditor líder deberá consolidar y organizar los hallazgos clasificándolos en tres (3) categorías: Conformidad, No Conformidad y Oportunidades de Mejora.
 - 7.1. Si se detectan Conformidades, no se requerirá ninguna acción.
 - 7.2 . Si se detectan Oportunidades de Mejora, se recomendará al prestador evaluarlas. Si proceden deberá mantener evidencias de su implementación. Si se desestiman, deberá guardar documentación de su evaluación y razones para desestimar.
 - 7.3. Si se detectan No Conformidades o incumplimientos con uno o más requisitos establecidos en el Reglamento Normativo, el auditor entregará una solicitud de acción correctiva por cada No Conformidad. Además, notificará al DTVC, quien informará a su vez al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y éste comunicará por escrito al representante legal de la empresa solicitante el o los incumplimientos detectados, para que éste implemente las correcciones o acciones correctivas necesarias, dentro de un plazo establecido.
 - 7.3.1. El prestador deberá informar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar las correcciones o acciones correctivas implementadas para cerrar las no conformidades.
 - 7.3.2. La Asociación Dominicana de Turismo de Salud gestionará una nueva auditoría para verificar la eficacia de las acciones tomadas para solucionar el incumplimiento.
 - 7.3.3. Si las acciones correctivas tomadas fueron eficaces, se procederá al cierre de la auditoría. Si nuevamente se detecta la misma no conformidad se da por terminado el proceso y se notificará formalmente a la empresa la finalización del proceso de certificación.

Una vez concluida la auditoria (y cerradas las acciones correctivas, si aplica), el personal técnico de la DTVC o Asociación Dominicana de Turismo de Salud que no haya participado en las actividades de evaluación revisará la documentación técnica correspondiente, para verificar el cumplimiento con los requisitos de certificación establecidos en este procedimiento. El informe conjuntamente con la documentación de soporte se utilizará para la toma de la decisión correspondiente, de conformidad a lo establecido en el procedimiento general de certificación.

La certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, no se emitirá hasta que los incumplimientos y las no conformidades identificadas que tienen relación directa con la conformidad del servicio a ofrecer, estén cerradas y se haya realizado la verificación respectiva, por parte del personal técnico de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.

Este informe de verificación con las observaciones correspondientes, será remitido por la DTVC o Asociación Dominicana de Turismo de Salud al DVC del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

Artículo 25. Validación y elaboración de informe de validación. El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) validará la información suministrada en el informe de verificación (auditoria), elaborado por el equipo técnico de la DTVC o Asociación Dominicana de Turismo de Salud. En el caso de que el INDOCAL tuviese dudas sobre algún aspecto, podrá solicitar una visita de verificación. En tal sentido, dará su veredicto en un Informe de validación con las recomendaciones justificadas, si es pertinente o no, el otorgar la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.

Artículo 26. Decisión sobre la certificación. La toma de decisión para otorgar la certificación a un prestador de servicios para el Turismo de Salud se realizará siguiendo los criterios establecidos en el Reglamento Normativo. La decisión de la certificación se registrará en el informe de evaluación para la concesión o renovación del certificado de conformidad.

Si los informes técnicos correspondientes a la auditoría, tanto de verificación como de validación, evidencian que se cumplieron los requisitos indicados, se emitirá el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, con una validez de dos (2) años.

Artículo 27. La certificación como prestador de servicios para el Turismo de Salud será negada cuando el solicitante no cumpla con los requisitos de certificación o la institución/empresa no cumpla con uno o más requisitos establecidos en los documentos normativos de referencia; en estos casos, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar emitirá un oficio al solicitante notificándole la decisión de no otorgar la certificación y los incumplimientos detectados.

Artículo 28. Emisión del certificado, convenio y resolución. Una vez tomada la decisión favorable, el Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, dispondrá la elaboración de los siguientes documentos: Certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, Convenio y resolución para la utilización del certificado y Marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, de acuerdo al alcance definido en el informe de evaluación correspondiente.

Artículo 29. El convenio, para la utilización de la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, deberá ser firmado por el representante legal de la institución/empresa certificada o su delegado y el Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar o su delegado.

El convenio para la utilización del certificado y la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”, especificará el servicio certificado, la marca comercial, el reglamento normativo y las responsabilidades de la institución/empresa del servicio certificado y del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar. Cada Certificado tendrá un número

único para distinguir entre un alcance y otro, entre una certificación y otra. Cada certificado numerado tendrá una fecha de vigencia de dos (2) años.

Artículo 30. Por lo tanto, la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” otorgada a una institución/ empresa tendrá una vigencia de dos (2) años.

El convenio para la utilización del certificado y marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD” constituye un documento legal en el que se especifican los derechos y obligaciones de las partes. Dicho documento se firmará en dos originales, quedando uno en poder del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y el otro será entregado al titular de la certificación.

SECCIÓN II DE LA VIGILANCIA DEL CERTIFICADO DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Artículo 31. Durante la vigencia del certificado, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar realizará las siguientes actividades de vigilancia:

- Una auditoría anual de seguimiento a la calidad del servicio certificado para el Turismo de Salud, al primer año de otorgada la certificación y,
- Una auditoría para el caso de las renovaciones, para verificar que el servicio certificado cumple permanentemente con los requisitos del reglamento normativo y opta para una renovación de su certificación o solicitud de un nuevo alcance.

Artículo 32. Auditorías de seguimiento. Estas auditorías realizadas a la institución/empresa certificada, tendrán como propósito verificar que los servicios ofrecidos para el Turismo de Salud, después de la certificación inicial, cumplen con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.

Artículo 33. Si la institución/empresa no cumple con los requisitos de certificación o el servicio no cumple con uno o más requisitos establecidos en el reglamento normativo, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar enviará un oficio al representante legal de la institución/empresa, informándole los incumplimientos detectados con respecto a los requisitos de certificación o del servicio, con el fin de que implemente en el menor tiempo posible las correcciones o acciones correctivas necesarias para cerrar las no conformidades.

Artículo 34. La institución/empresa deberá informar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar las correcciones o acciones correctivas implementadas para cerrar las no conformidades, dentro del plazo acordado para que el personal técnico de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud proceda a verificar la aplicación y efectividad de las mismas.

Si la institución/empresa no tomará las correcciones o acciones correctivas necesarias o si las mismas no son eficaces y las no conformidades al servicio se repiten por dos auditorías consecutivas, desde que se reportó el incumplimiento, se suspenderá por seis (6) meses el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”. La suspensión se notificará por escrito al representante legal de la institución/empresa del servicio certificado.

Transcurrido el tiempo de suspensión, auditores de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, realizarán una auditoría extraordinaria a la calidad del servicio y si la institución/empresa no ha cerrado las no conformidades se procederá a retirar definitivamente el “Sello de Calidad CTSRD”.

Los plazos acordados deberán contemplar un tiempo prudente para resolver las no conformidades, en el caso de que apareciera un obstáculo se acordará un nuevo plazo.

Si la institución/empresa corrige las no conformidades en el tiempo establecido, se levantará la suspensión y se continuará con las actividades de vigilancia establecidas en este procedimiento.

Artículo 35. Si la certificación es suspendida o retirada por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar o se termina por solicitud del cliente, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar implementará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación y la información publicada en su página WEB para conocimiento de las partes interesadas con el objetivo de asegurar que el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar no suministra indicación alguna de que la institución/empresa prestadora de servicios para el Turismo de Salud sigue estando certificado.

Artículo 36. Auditorías extraordinarias. La Dirección Técnica de Validación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, realizará auditorías extraordinarias cuando se necesite verificar la implantación de correcciones o acciones correctivas tomadas, luego de presentarse incumplimientos en el servicio, investigar quejas o reclamos de los pacientes o partes interesadas sobre el servicio certificado y para verificar cambios o modificaciones realizadas al servicio y/o las condiciones con las que le fue otorgada la certificación.

En caso de que se quiera ampliar el alcance, se puede realizar una auditoría extraordinaria, solo auditando lo nuevo.

Una vez realizada la auditoría extraordinaria, el auditor deberá elaborar el informe correspondiente y presentarlo al Director Técnico de Validación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para su conocimiento y trámite correspondiente.

SECCIÓN III DE LA RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN (RECERTIFICACIÓN)

Artículo 37. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar renovará el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, siempre que durante el período de vigencia inmediato anterior, el informe de la auditoría de seguimiento a la calidad de las instituciones /empresas y los informes de auditorías extraordinarias, si fuese el caso, sean favorables y la institución/empresa cumpla permanentemente con lo establecido en el Convenio para la utilización del certificado y Marca de Conformidad “Sello de Calidad CTSRD”.

Artículo 38. La renovación de la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, se realizará con informe favorable de la Dirección Técnica de Validación y Certificación de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y las recomendaciones por parte del INDOCAL, luego de la realización de una auditoría de seguimiento, para el caso de renovación específicamente. Para la toma de decisión de la renovación del certificado de conformidad se seguirán los mismos criterios establecidos para otorgar la certificación, la renovación se concederá por un periodo de dos (2) años.

SECCIÓN IV DE LAS CONDICIONES PARA EL AUMENTO, MODIFICACIÓN O REDUCCIÓN DEL NIVEL DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 39. Aumento, modificación o reducción del nivel de la certificación. En los casos que una institución/empresa certificada requiera aumentar o reducir el nivel de la certificación de un servicio certificado, el representante legal de la institución/empresa deberá presentar una solicitud escrita al Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar indicando el nuevo alcance solicitado, las razones técnicas que sustenten su pedido y los documentos pertinentes. Para el aumento o modificación del alcance solicitado, se procederá a verificar nuevamente a la institución/empresa, bajo las mismas condiciones con las cuales le fue otorgada la certificación original.

Artículo 40. Si la institución/empresa certificada desea reducir el alcance de la certificación, deberá presentar una solicitud escrita al Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar con los argumentos técnicos correspondientes. La reducción se aplica únicamente a los servicios certificados con el mismo Reglamento Normativo, no se aplica a requisitos parciales. Una vez recibida la solicitud, se debe realizar una visita a la institución/empresa del servicio certificado, para verificar la veracidad de la información proporcionada por la institución/empresa y se tome la decisión correspondiente.

Artículo 41. El aumento o reducción del alcance de la certificación se realizará con un periodo de vigencia de dos (2) años y se procederá a emitir nuevos certificados, convenios y resoluciones. Para la toma de decisión del aumento, cambio o reducción del alcance de la certificación se seguirán los mismos criterios establecidos para otorgar la certificación inicial.

Artículo 42. Si una institución o empresa solicita el cambio del alcance de la certificación durante la vigencia de su certificado, podrá realizarlo; para lo cual el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar autorizará una auditoría extraordinaria y junto a la documentación respectiva, se evaluará su aumento de nivel. La vigencia de este nuevo alcance comenzará a partir de la nueva certificación.

SECCIÓN V DE LAS CONDICIONES PARA LA SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 43. Suspensión de la Certificación. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar procederá a suspender el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, por una de las siguientes causas:

- a. A solicitud del representante legal de la institución/empresa del servicio certificado.
- b. Cuando el servicio no cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.
- c. Por no comunicar por escrito al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, cambios jurídicos de la institución/empresa o razón social y/o traslado de instalaciones.
- d. Se impida u obstaculicen a los auditores del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud, las actividades de auditoría al servicio o el acceso a las dependencias involucradas.
- e. Por realizar modificaciones al servicio bajo los cuales le fue otorgado el “Sello de Calidad CTSRD”, sin la aprobación del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- f. Por no pagar el valor de las tarifas correspondientes a los servicios que presta el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, en relación con la obtención del “Sello de Calidad CTSRD”, de acuerdo a las facturas emitidas.
- g. Por disposición del Director Ejecutivo el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, como resolución de una apelación planteada.
- h. Quejas o reclamos recurrentes de los pacientes u otros involucrados, sustentados y verificados previamente.
- i. Cuando el establecimiento esté bajo investigación del Ministerio de Salud Pública, o del Ministerio Público, por causa de infracciones o denuncias relacionadas a la Ley 42-01 o demás leyes sanitarias.

j. La suspensión se levantará cumplido el plazo y enmendadas los incumplimientos que originaron la medida, previo informe favorable de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.

Artículo 44. Retiro de la certificación. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar procederá a retirar el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”, por una de las siguientes causas:

- a. A solicitud del representante legal de la institución/empresa del servicio certificado.
- b. Cuando el servicio no cumpla permanentemente con los requisitos establecidos en el Reglamento Normativo.
- c. Cuando el ofrecimiento del servicio certificado sea interrumpido por doce (12) meses consecutivos.
- d. Por disolución de la institución/empresa del servicio certificado.
- e. Por infracciones que perjudiquen al paciente/usuario o consumidor o que constituyan competencia desleal.
- f. Cuando la institución/empresa sea objeto de sanción administrativa, o sentencia judicial, en la que hayan condenas a consecuencia de daños sufridos por usuarios y pacientes, como resultado del servicio dispensado.
- g. Uso y aplicación indebida de la certificación y de la marca de conformidad “Sello de Calidad CTSRD”.

Artículo 45. El titular al cual se le ha retirado el certificado de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD” deberá devolver al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, los documentos originales relacionados con la certificación, emitidos por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.

El titular, a partir de la fecha de retiro, perderá el derecho de realizar cualquier acto, sin importar razón o circunstancia, en el que se ostente, ya sea tácita o expresamente, como una organización que brinda servicios certificados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.

Artículo 46. Las sanciones de suspensión o retiro de la certificación serán notificadas por escrito a la institución/empresa del servicio certificado y el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar implementará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación, información pública, autorización del uso de la marca de conformidad entre otras, para asegurar que la suspensión o retiro se comunicó al cliente y se especificó con claridad en la documentación de la certificación y en información pública.

SECCIÓN VI DE LOS RECLAMOS O APELACIONES

Artículo 47. Quejas o reclamos. Cuando se presenten quejas o reclamos sobre la calidad de los servicios certificados, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar procederá de conformidad a lo establecido en el procedimiento de reclamos, el mismo que será publicado en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y aplicación de todas las partes interesadas.

Artículo 48. Apelaciones o impugnaciones. Cuando se presenten apelaciones o impugnaciones a las decisiones tomadas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, sobre la certificación de servicios con “Sello de Calidad CTSRD”, se procederá de conformidad a lo establecido en el procedimiento de apelaciones, el mismo que será publicado en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento y aplicación de todas las partes interesadas.

SECCIÓN VII DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 49. El personal del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud que intervenga en las actividades de la Certificación de Conformidad con Sello de Calidad CTSRD, deberá cumplir las disposiciones relacionadas a la confidencialidad de la información, descritas en el procedimiento general para la certificación de conformidad con Reglamento Normativo.

CAPÍTULO V SOBRE LA CERTIFICACIÓN DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

SECCIÓN I CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Artículo 50. Los requisitos de certificación pueden ser cambiados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y/o Asociación Dominicana de Turismo de Salud, cuando se produzcan cambios de la base legal o normativa correspondiente, considerando en lo posible los criterios y observaciones fundamentadas emitidas por escrito de las partes interesadas.

Artículo 51. Los cambios en los requisitos de certificación, serán comunicados a todas las instituciones/empresas certificadas o en proceso de obtención de la certificación y serán publicados en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para conocimiento de todas las partes interesadas.

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar verificará la implementación de los cambios de los requisitos de la certificación en todos sus clientes y seguirá las disposiciones descritas en el procedimiento general para la certificación de conformidad con el Reglamento Normativo.

Artículo 52. El Reglamento Normativo tendrá versiones bianuales, según la evolución de la actividad y será ajustado de manera que permita la recertificación del prestador de servicios, con el fin de migrar a la versión siguiente. La empresa que no acate los cambios o migre a la nueva versión, perderá la certificación.

SECCIÓN II SOBRE COSTOS DE LA CERTIFICACIÓN DEL “SELLO DE CALIDAD CTSRD”

Artículo 53. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de conformidad a las disposiciones legales vigentes establecerá las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la certificación de conformidad con “Sello de Calidad CTSRD”.

La lista de las tarifas establecidas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, según la prestación de los servicios técnicos, será publicada en la página web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para el conocimiento de todas las partes interesadas.

Para los servicios de certificación se considerarán los siguientes rubros:

- a. Auditorías (día/auditor).
- b. Movilización.
- c. Viáticos, cuando las auditorías se realicen fuera del lugar habitual del auditor.

Las auditorías serán prepagadas, mientras que la movilización y viáticos, mediante presentación de factura.

Las instituciones/empresas solicitantes de la certificación de productos con “Sello de Calidad CTSRD”, una vez presentada la solicitud se comprometerán a cancelar todas las facturas emitidas por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar durante todo el proceso de certificación. Los pagos efectuados durante el proceso de certificación no serán reembolsables al solicitante o al titular, en ningún caso.

Artículo 54. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar podrá abstenerse de entregar el “Sello de Calidad CTSRD” a la institución o empresa, en caso de que el cliente se encuentre con deudas a favor del Consejo Nacional de Turismo de Salud por otorgamiento, mantenimiento, reactivación y renovación o por cualquier otro concepto.

Artículo 55. El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar se reservará el derecho de incrementar los costos durante el periodo de vigencia del sello de calidad, teniendo en cuenta que el valor definido inicialmente se basa en la tarifa vigente a la firma del contrato. Cualquier incremento en el valor de la certificación será notificado a la institución o empresa.

CAPÍTULO VI REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS PARA EMPRESAS TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

SECCIÓN I PARA LA OBTENCIÓN DE LOS PERMISOS Y LICENCIAS DE OPERACIÓN TURÍSTICA

Artículo 56. El Ministerio de Turismo, a través de su departamento de Empresas y Servicios, tendrá una lista específica de requisitos según el tipo de servicio y actividad turística, para la obtención de los permisos y licencias de operación de las empresas que presten servicio al Turismo de Salud y Bienestar.

Artículo 57. Las solicitudes de permisos y licencias de operación de servicios y actividades turísticas, deberán ser solicitadas al Ministerio de Turismo, previo a la solicitud del “Sello de Calidad CTSRD”. Además, si fuese el caso, deberán solicitar la habilitación ante el Ministerio de Salud Pública.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 58. El presente reglamento sustituye cualquier reglamento o resolución anterior dictada por este Ministerio que le sea contraria.

Dictado en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los _____ () del mes de _____ del año dos mil diecinueve (2019).



**PROPUESTA DE SELLO DE CALIDAD
PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE
TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA**

Russa García & Asociados, S.R.L.
MSc. Lourdes Russa
Santo Domingo, República Dominicana. 2019.