

# DIDA EL BOLETIN

Órgano de difusión de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, DIDA. No.29 Año 2025



**Nuestro director general  
expone experiencia de  
comunicación estratégica  
sobre derechos a la salud  
en Colombia**

## DIDA



Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social



Tel.: (809) 472-1900



## **DIDA El Boletín No. 29**

Órgano de difusión de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

**Elías Báez De Los Santos**  
Director General de la DIDA.

## **COORDINACIÓN**

**Ulises Jiménez**  
Dirección de Comunicaciones DIDA.

## **APOYO TÉCNICO**

**Rudelania Mejía**  
Enc. de Prensa

**Laury M. Polanco Martínez, Jhoan Alcántara**  
Diseño y Diagramación

**FOTOGRAFÍA**  
División de audiovisuales

Distrito Nacional, República Dominicana  
Mayo, 2025.

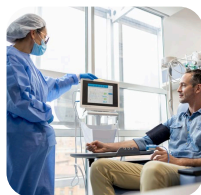


# CONTENIDO



Nuestro director general expone experiencia de comunicación estratégica sobre derechos a la salud en Colombia

Intercambiamos experiencias en materia de Seguridad Social con distintas instancias en Colombia relacionadas al sector



Hicimos un llamado a pacientes oncológicos y especialistas a denunciar cambios irregulares de medicamentos por parte de las ARS

Más de 565 mil empleados públicos serán orientados y respaldados en el ejercicio de sus derechos en seguridad social por el MAP y la DIDA



Con la finalidad de coordinar acciones conjuntas implementamos una mesa técnica de trabajo en beneficio de afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social

En ese sentido se informó a la ciudadanía la continuidad de su línea de asistencia 24 horas durante Semana Santa



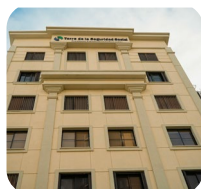
Brindamos asistencia a cientos de afiliados contribuyendo ahorro de más de casi un millón de pesos durante Semana Santa



Solicitamos sanción ante la SISALRIL para la clínica Abel González por alegada negación de asistencia médica en emergencia



La DIDA somete acción ante el Tribunal Constitucional en defensa de familiares de pensionados fallecidos



Jornadas de la calidad de los servicios de salud



[www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do) / [info@dida.gob.do](mailto:info@dida.gob.do)





## Nuestro director general expone experiencia de comunicación estratégica sobre derechos a la salud en Colombia

**Durante el Seminario Iberoamericano: La Comunicación en el ámbito de la Seguridad Social el director de la DIDA expuso su experiencia de comunicación estratégica sobre derechos a la salud en Colombia**

El titular de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Elías Báez, llevó su experiencia en la difusión del mensaje como herramienta implementada en para empoderar a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, durante su participación en el Seminario Iberoamericano sobre la Comunicación en el Ámbito de la Seguridad Social, en la ciudad de Cartagena.

Agregó que comunicar sobre los derechos en salud ha despertado al pueblo, quienes se han empezado a empoderar en ese aspecto, afirmando que solo existe lo que se comunica.

En virtud de la importancia de la comunicación hemos puesto a disposición de los afiliados el catálogo de medicamentos y procedimientos médicos, con la finalidad de informamos sobre cuales fármacos cubre su seguro, así como sus derechos en salud en sentido general".

Además, dio a conocer las estrategias de comunicación utilizadas por la institución, destacando la importancia de la comunicación como pilar fundamental en los sistemas de seguridad social, subrayando que el acceso a información clara y precisa es un derecho en sí mismo.

Báez explicó que, a pesar de que el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) cubre al 97.1% de la población del país, persisten desafíos en la difusión y comprensión de los derechos y deberes de los afiliados.

El funcionario agregó que, para abordar esta situación, en la DIDA se ha implementado una estrategia de comunicación integral que combina educación ciudadana, innovación tecnológica y el uso de múltiples plataformas mediáticas.

Entre sus iniciativas claves están:

**Boca en Boca:** son los testimonios de los mismos afiliados que han recibido asistencia de la DIDA en diferentes situaciones y han replicado estas acciones.

**Lenguajes adaptados:** Desarrollamos contenidos en múltiples formatos y niveles de complejidad para asegurar que la información sea accesible y comprensible para todos los segmentos de la población.



**Educación como Pilar Fundamental:** Mediante programas formativos empoderamos dotándolos de herramientas necesarias para tomar decisiones informadas sobre la gestión de sus riesgos y fomentar una cultura de reclamo de derechos.

**Medios Digitales y Tecnología:** Utilizamos las plataformas digitales para conectar con una audiencia que consume información en línea, con un enfoque especial en las generaciones más jóvenes y urbanas. Contamos con presencia activa en las principales redes sociales, un canal de WhatsApp con servicio a través de WhatsApp entre otras herramientas y medios digitales.

**Medios Tradicionales y Comunicación Comunitaria:** Continuamos utilizando la prensa escrita, la televisión y, de manera destacada, la radio, para alcanzar las zonas más remotas del país, garantizando que nuestra comunicación sea inclusiva y llegue a todos los rincones de la nación, entre otras estrategias con la finalidad de llevar una información clara, precisa y directa a cada afiliado del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

En lo que se refiere a la innovación y la adopción de nuevas tecnologías en la DIDA estamos incorporando herramientas como la Inteligencia Artificial (IA) y el Big Data para mejorar la eficiencia y eficacia de nuestras estrategias comunicacionales.

Estas tecnologías nos permiten analizar grandes volúmenes de datos para comprender mejor las necesidades de nuestros afiliados y personalizar la información que les proporcionamos, también facilitan la detección de patrones y tendencias que informan la toma de decisiones estratégicas.

Estamos comprometidos con la digitalización de nuestros servicios, lo que incluye la implementación de plataformas en línea interactivas, aplicaciones móviles y Chatbots que facilitan el acceso a la información y a los servicios de seguridad social que permite atención las 24 horas los 7 días de la semana.

Además, se presentó la estrategia "Ruta, Ya No Estás Solo: DIDA Contigo" que busca reducir las brechas de información en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Su propósito es llevar información, orientación y empoderamiento a ciudadanos dominicanos y residentes legales, especialmente en comunidades vulnerables, asegurando que conozcan y ejerzan sus derechos y deberes en seguridad social.

Báez concluyó reafirmando el compromiso de la DIDA con una comunicación inclusiva y efectiva, que no solo informe, sino que también empodera a la ciudadanía, asegurando que cada dominicano pueda conocer y ejercer plenamente sus derechos en materia de salud, pensiones y riesgos laborales.







## Intercambiamos experiencias en materia de Seguridad Social con distintas instancias en Colombia relacionadas al sector

Como parte de una amplia agenda de trabajo una delegación de la institución encabezada por nuestro director general Elías Báez, sostuvieron un encuentro en la Superintendencia Financiera y de Salud, con el objetivo de intercambiar experiencias sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos en materia de Pensiones., además de compartir buenas prácticas en beneficio de nuestros afiliados.

Además, se abordó lo referente a la capacitación de los defensores de la DIDA sobre el proceso de conciliación para garantizar los derechos de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Buenas noticias!!!

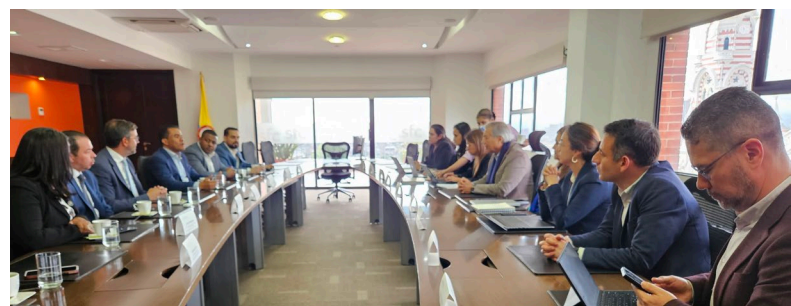
Continuando con la agenda de trabajo, la delegación se reunió en la embajada dominicana en Colombia para crear el protocolo de información y educación de los dominicanos residentes en esa nación, beneficiarios del convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, que permite reconocer las cotizaciones en materia de pensiones, a los dominicanos en esa nación y a los colombianos en nuestro país como garantía de la seguridad económica en la vejez, incapacidad o muerte.

Además, se acordó la capacitación del personal de la embajada y el consulado para la creación de accesos a los servicios de la DIDA y la aplicación de tan importante convenio.

Asimismo, intercambiaron experiencias con la Superintendencia Nacional de Salud, para abordar el manejo de quejas y reclamos de los afiliados en esta materia.

De igual modo, en la Defensoría del Pueblo, donde intercambiaron las buenas prácticas implementadas por ambas instituciones para el fortalecimiento de la Defensa de los derechos de los afiliados y los mecanismos que permiten la reducción de la judicialización en materia de seguridad social.

Nuestro director general, explicó el modelo de Defensoría de la DIDA, la recepción y tramitación de quejas y reclamaciones, mientras que, desde la Defensoría del Pueblo compartimos su experiencia en materia de litigio estratégico.





# INTERVENCIÓN EXITOSA

## EN DEFENSA DE LOS AFILIADOS

Caso No. 459997

En favor de la señora **Senia Josefina Hopelman Gómez, Cédula No. 402-2604693-2**, afiliada en SENASA en el Régimen Contributivo y plan avanzado, quien en el mes de septiembre del año pasado, luego de haber sido ingresada y sometida a un parto, en el Centro Policlínico Nacional, le fueron cobrados de Honorarios Médicos fuera de la factura por la suma de \$38,500.00 pesos. La afectada manifestaba haber solicitado reembolso en virtud del cobro de honorarios médicos, sin embargo, la respuesta dada por la aseguradora no fue positiva para el beneficio de reembolso.

Después de varias intervenciones de esta Dirección General, la ARS el 05/03/2025, nos informó que la solicitud de reembolso se encuentra completada, fue realizada la transferencia a la cuenta suministrada.

Marzo, 2025

Caso No. 474657

**Erizleidy Abreu Fernández**

Solicitud de reembolso por procedimiento que está dentro del catálogo del PDSS.

La afiliada acude ante esta Dirección General en virtud de que estaba ingresada en el home por el procedimiento de un legado y le cobraron RD\$30,000 pesos. **De nuestra parte procedimos a tramitar el caso y lograr que le fueran reembolsados RD\$27,785.48 pesos.**

Abril, 2025

# DIDA



Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social

**Rocío del Pilar Baez** denuncia la retención del documento de nacido vivo de su RN y el cobro de diferencia por encima de lo establecido en el Prestador Centro médico María Dolores.

De parte de las gestiones de la DIDA **gestionamos que los documentos le fueran entregados a la afiliada y luego de tramitar el caso a la ARS** evidencio que los médicos cobraron honorarios por fuera, pese a que otorgaron la cobertura a los honorarios médicos de acuerdo al contrato.

Marzo, 2025

Caso No. 459034

En favor de la señora **Yohanny Antonio Aguilo Martinez, Cédula No. 001-1199249-1**, sobre tardanza en autorización de quimio y radioterapias, la afectada se vio en la obligación de comprar los medicamentos para continuar con su tratamiento. Igualmente requería nuevos despachos de medicamentos, por lo que solicitamos a la ARS SENASA autorización a la brevedad de lo posible las medicaciones plasmados en las nuevas indicaciones y que procedieran a reembolsar los gastos asumidos por la paciente, ante la falta de respuesta en tiempo por parte de esa administradora.

Finalmente la ARS, reembolso mediante cheque y suministro autorización de los medicamentos.

**En este reembolsaron RD\$22,000 pesos.**

Abril, 2025

# En cumplimiento a nuestro rol de **ÓRGANO DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS AFILIADOS**

## Hicimos un llamado a pacientes oncológicos y especialistas a denunciar cambios irregulares de medicamentos por parte de las ARS

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) hizo un llamado a los pacientes con cáncer y a los especialistas en oncología a denunciar cualquier irregularidad relacionada con la sustitución de los medicamentos prescritos para sus tratamientos.

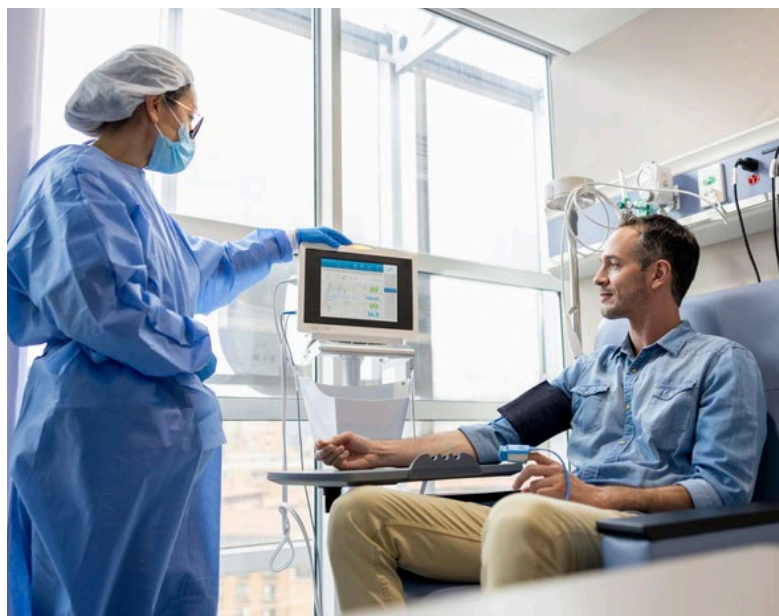
Este llamado surge tras las denuncias realizadas por la Sociedad Dominicana de Oncología Médica (Sodom) y el director del Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (Incart), doctor José Ramírez, sobre el cambio de medicamentos recetados por versiones genéricas sin la debida garantía de calidad y eficacia, por parte de algunas Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).

El director de la DIDA, Elías Báez, enfatizó que “no permitiremos que se vulneren los derechos de los afiliados cuando se trata de recibir el tratamiento adecuado, tal como lo indique su médico.”

Báez reiteró su compromiso con la defensa de los derechos de los afiliados y enfatizó qué tanto pacientes como los médicos que se enfrenten a esta situación puede comunicarse a DIDA a través del 809-472-1900, disponible las 24 horas del día, para recibir orientación y defensa.

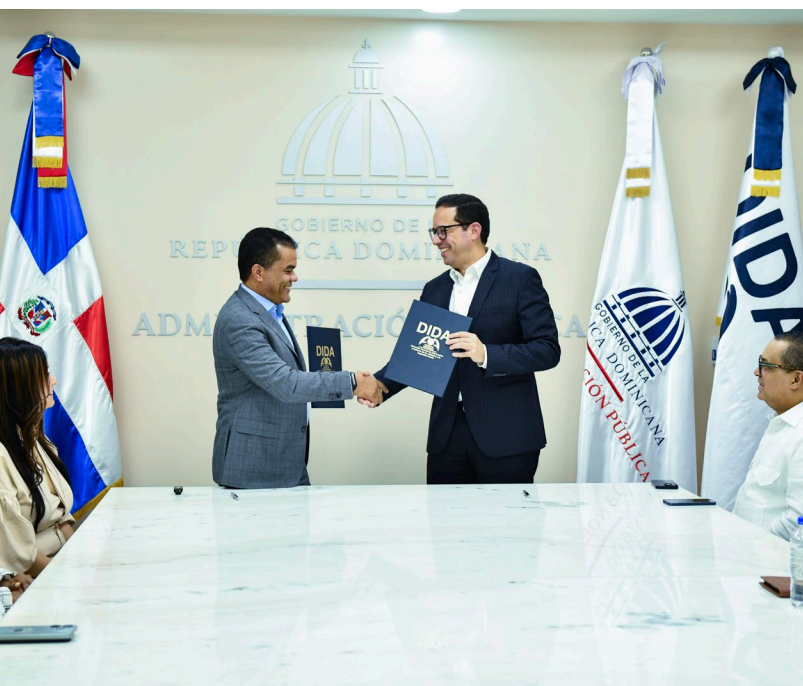
Por su parte, el galeno José Ramírez dijo que, “ya hemos tratado este caso con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (Sisalril) en otras ocasiones y en los últimos meses ha habido un recrudecimiento de la situación, cuando se le indica un medicamento al paciente la ARS lo manda a un laboratorio a buscar otro medicamento genérico”.

La DIDA es la entidad encargada de orientar, defender e informar a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social, asegurando su acceso a servicios de salud, pensiones y cobertura de riesgos laborales, conforme a la Ley 87-01.





# ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES



## Más de 565 mil empleados públicos serán orientados y respaldados en el ejercicio de sus derechos en seguridad social por el MAP y la DIDA

El ministro de Administración Pública, Sigmund Freund Mena, y el director de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Elías Báez, firmaron la Circular No. 004477 que instruye a las oficinas de Recursos Humanos de todas las instituciones públicas a coordinar con la DIDA las orientaciones a los servidores del Estado sobre sus derechos y beneficios en materia de seguridad social.

“Las áreas de Recursos Humanos de las instituciones públicas deberán coordinar con la DIDA para recibir las orientaciones necesarias sobre los beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social y puedan acceder de manera oportuna a los derechos contemplados en la ley”. Dijo Freund en el acto de firma de la circular conjunta.

De su parte Elías Báez manifestó que: “Esta medida impactará a más de 565 mil empleados públicos cotizantes al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y sus familias, garantizando que no se le vulneren sus derechos en salud, pensiones y riesgos laborales”.

Báez enfatizó que, en materia de salud, la circular busca empoderar a los servidores públicos para que conozcan y ejerzan sus derechos, a través del programa ¡Ya no estás solo: ¡DIDA 24 horas contigo! evitando cobros indebidos, exigencias de depósitos o anticipos en casos de emergencia, hospitalización, cirugías y atenciones de alto costo, así como pagos excesivos por diferencias no contempladas y la retención indebida de pacientes o cadáveres en centros de salud. Con esta medida, se garantiza una atención médica oportuna y de calidad, conforme a lo establecido en el Seguro Familiar de Salud del SDSS.

En materia de pensiones, se establece el compromiso de velar por el reconocimiento de los derechos adquiridos de aquellos empleados públicos que actualmente cotizan en una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y que califican, según lo dispuesto en la Ley No. 379-81, para retornar al Sistema de Reparto Estatal. Esto les permitirá acceder a una pensión garantizada por el Estado dominicano.

Con esta iniciativa, el MAP y la DIDA refuerzan su compromiso con la protección social de los servidores públicos, asegurando que cada trabajador conozca y ejerza plenamente sus derechos dentro del sistema de seguridad social del país.

Sobre el proceso de solicitud de traspaso de una AFP al Sistema de Reparto Estatal para poder acceder al traspaso de una Cuenta de Capitalización Individual (CCI) al Sistema de Reparto Estatal, los servidores públicos deberán contar con al menos 20 años de labor y haber alcanzado una edad mínima de 60 años o 35 años en la administración pública sin importar la edad y haber estado afiliado al Sistema de Reparto gestionado por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) previo al inicio del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS), implementado el 1 de junio de 2003.

Los interesados deben presentar una solicitud voluntaria de traspaso de CCI (Administradora de Fondos de Pensiones) a Reparto a través de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), entidad que se encargará de canalizar el caso ante los organismos competentes.

La evaluación de las solicitudes está a cargo de una comisión interinstitucional conformada por la DIDA, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), y la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP). Esta comisión verifica el cumplimiento de los requisitos y determina la procedencia del traspaso de acuerdo a lo establecido en las resoluciones 572-07 y 579-02 del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

## **Con la finalidad de coordinar acciones conjuntas implementamos una mesa técnica de trabajo en beneficio de afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social**

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), junto a las Superintendencias de Seguros y de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), además del Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (Proconsumidor), instalaron una mesa técnica de trabajo para coordinar acciones interinstitucionales a fin de proteger los derechos de los afiliados, usuarios de pólizas privadas y planes complementarios de salud, así como protocolos de atención e instrumentos legales.

Al referirse a la mesa de trabajo, el director general de DIDA, Elías Báez, expresó la satisfacción que siente al ver a los organismos que tiene que ver con el sistema de protección de salud y los derechos que hay que salvaguardar de los afiliados reunidos hoy, "en solitario nada se puede hacer, mientras que si unimos esfuerzos las cosas saldrán mejor. Los acuerdos que hemos realizado con estas instituciones nos han ayudado mucho y el que también haremos con la Superintendencia de Seguros en beneficio de todos".

Mientras que el superintendente de Seguros, Julio César Valentín Jiminián, reafirmó la importancia de mejorar la articulación interinstitucional para así fortalecer la supervisión y garantizar una mayor equidad y transparencia en el sector asegurador y de salud.

"En nuestra calidad de entes reguladores, entendemos la trascendencia de cualquier esfuerzo que nos conduzca a una visión más amplia e integral, para que los pasos que demos, los demos juntos, en función de maximizar el bienestar colectivo de la población", afirmó.

En tanto que, el director de Proconsumidor, Eddy Alcántara ponderó las acciones emprendidas por estas instituciones.

"Estamos conscientes de que la relación entre un usuario del seguro y una agencia de afiliación como son las prestadoras de servicios de salud es una relación contractual entre el eslabón más débil de la cadena de comercialización que es ser consumidor. Los aspectos de adhesión y protección de los derechos del consumidor hay que registrarlo".





Por su lado, Jefry Lizardo en representación del superintendente de la Sisalril, Miguel Ceara Hatton, felicitó la iniciativa de la implementación de la mesa, al tiempo que resaltó el acuerdo firmado con la Superintendencia de Seguros para ejecutar acciones y lograr la interoperabilidad entre ambas instituciones en favor de los afiliados al Seguro Familiar de Salud, entre otros aspectos, además afirmó que continuarán abordando los temas tratados, como son la negación de los servicios continuo en la cobertura, la implementación en el gasto de bolsillos así como los problemas identificados por la institución.

En ese orden esa mesa analizará el aumento excesivo de las tarifas, la falta de continuidad entre pólizas privadas y el Plan Básico de Salud, los carnets incompletos o con información no claras y la aplicación injusta de períodos de carencia para lo relativo a servicios de alto costo.

Además, la revisión de las competencias institucionales y coordinación de funciones mediante la articulación de las funciones de cada una de las instituciones presentes, así como la articulación del rol de la DIDA con las demás entidades.

Definir cuales pólizas supervisa la Superintendencia de Seguros y cuales la Sisalril, además del alcance de Proconsumidor respecto a la publicidad engañosa y los contratos de adhesión.

Asimismo, el rol de cada institución en la atención a quejas y los conflictos que puedan presentarse, la revisión y articulación del marco legal vigente.

La mesa de trabajo se conformó de manera permanente y se estableció una agenda de actividades y reuniones frecuentes, la que deberá revisar constantemente las cláusulas contractuales abusivas. Esta mesa también definirá los protocolos a implementar en cada uno de los casos.

Otro aspecto socializado fue la regulación de los planes complementarios y alternativos para los cuales se crearán normas específicas y la revisión y mejora de las coberturas tecnológicas y abordajes quirúrgicos. Las partes también acordaron definir un proceso de revisión periódica de los planes complementarios.

Otro tema de suma importancia abordado fue la continuidad y las responsabilidades que comparte el sistema con las empresas prestadoras.

Aquí se acordó instruir a las ARS para que garanticen la cobertura del Plan Básico de Salud una vez se agote el plan privado.

Esta mesa también conversó sobre el manejo de las hospitalizaciones cubiertas parcialmente por distintos planes y el reconocimiento por antigüedad en cambios de pólizas internas.

Al final del encuentro se establecieron tareas para cada institución y las fechas de próximos encuentros y seguimiento a cada uno de los trabajos de las partes.



# VIAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS

## » Presencial

Visitando una de las oficinas a nivel nacional o en los Puntos GOB OGTIC ubicados en Sambil, Megacentro, Occidental Mall, Santiago de los Caballeros, Colina Centro y en el Punto GOB Express en Las Américas.



## » Telefónica

Solicitando el servicio a uno de nuestros representantes llamando al teléfono:

**809-472-1900**

Opción: 4

**\*462**



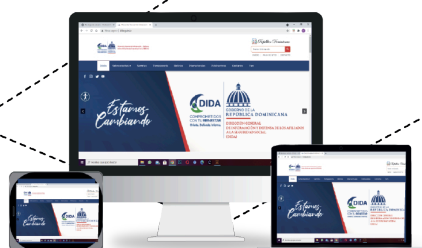
## » Correo Electrónico

Enviando la solicitud de información a la dirección **info@dida.gob.do**



## » En línea

Accediendo a la sección servicios de nuestra WEB: [www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do) o a través del portal del Gobierno Dominicano: [www.gob.do](http://www.gob.do)



## » Redes Sociales

Solicitando el servicio en:

**X:** DIDA\_RDo

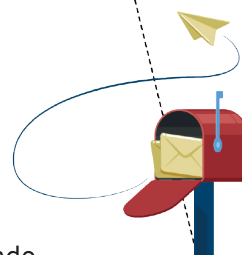
**Facebook/Instagram:** @DIDARDo

**YouTube:** /DIDARDo



## » Carta

Remitiendo comunicación firmada a una de nuestras oficinas solicitando el servicio



¿Conoces la nueva **vía de acceso** a nuestros **servicios!**

# [www.gob.do](http://www.gob.do)

**Portal de Servicios del Gobierno Dominicano** donde puedes solicitar los servicios de forma transaccional (sin la intervención humana), interactivo y/o informativo.

**PROGRAMA BUROCRACIA CERO**





# DIDA



Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social



## INCLUSO EN SEMANA SANTA

### En ese sentido se informó a la ciudadanía la continuidad de su línea de asistencia 24 horas durante Semana Santa

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), informa a la ciudadanía que su línea de asistencia telefónica 24 horas, continuará operando de manera habitual durante el asueto de Semana Santa.

Con el objetivo de orientar, informar y defender los derechos de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), el Call Center permanecerá dando asistencia las 24 horas del día, a través del 809-472-1900.

Por otro lado, se informa que las áreas administrativas estarán laborando hasta el miércoles 16 de abril a las 4:00 pm, y retomarán su horario habitual el lunes 21 de abril.

En la DIDA reafirmamos nuestro compromiso de acompañar a la ciudadanía durante esta Semana Santa y en todo momento.

### Además, orientamos a la ciudadanía sobre sus derechos a través de un operativo informativo durante la Semana Santa

El operativo se centró en brindar información precisa sobre los derechos en materia de salud, pensiones y riesgos laborales a quienes se desplazaban a lugares de asueto.

En ese sentido, el director general de la DIDA, Elías Báez, expresó que: "nuestra prioridad es que la población conozca sus derechos y sepa que no está sola ante cualquier situación que se le presente en el ámbito de la Seguridad Social". Y agregó que: "a través de nuestro programa DIDA 24 Horas Contigo la ciudadanía puede recibir orientación y defensa a través del número 809-472-1900, disponible las 24 horas del día"

Así mismo, el funcionario enfatizó que en caso de una emergencia de salud: Toda persona tiene derecho a recibir atención médica en cualquier centro, sin ser rechazada, ni referida sin una evaluación previa, es decir, sin sufrir "rebotes".

A los afiliados del Seguro Familiar de Salud no se les puede exigir pagos, depósitos, ni anticipos para acceder a servicios de emergencia, hospitalización o atención de alto costo, conforme a la normativa vigente del SDSS.

Como parte del operativo, se distribuyó material educativo y botiquines básicos en los peajes de las autopistas Las Américas, Duarte, 6 de Noviembre, y la Autovía del Nordeste, además de paradas de autobuses ubicadas en las avenidas 27 de Febrero y Duarte.

La DIDA, colocó en materiales impreso los contactos de los organismos de socorro y protección civil, que coordinan el operativo de Semana Santa, encabezado por el Centro de Operaciones de Emergencias (COE).

La DIDA reitera su compromiso de trabajar los 365 días del año en favor de los afiliados, garantizando el acceso a una seguridad social digna, inclusiva y accesible para todos.



# Brindamos asitencia a cientos de afiliados contribuyendo ahorro de más de casi un millón de pesos durante Semana Santa

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), informó que, durante el asueto de Semana Santa, contribuyó al ahorro de bolsillo de casi un millón de pesos y brindó asistencia a 309 afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

A través del call center DIDA 24 Horas, la institución garantizó orientación permanente sobre derechos en salud, pensiones y riesgos laborales, asegurando apoyo continuo a la ciudadanía.

Entre los casos atendidos, varios usuarios solicitaron apoyo para verificar la vigencia de su seguro, obtener el Número de Seguridad Social (NSS) de menores con necesidad de atención médica y validar la cobertura del seguro en ausencia del carnet.

Además, se gestionó más de una docena de reclamaciones relacionadas con retenciones indebidas de pacientes, exigencia de depósitos por cierre de cuentas pendientes, cobros por encima del copago legalmente establecido, e incluso la retención de cadáveres por falta de pago.

Todos estos casos fueron atendidos de forma inmediata y canalizados por los abogados defensores de la DIDA, conforme a los protocolos establecidos según el tipo de incidencia.

El director general de la DIDA, Elías Báez, afirmó que “este esfuerzo evidencia nuestro compromiso con la protección de los derechos de los afiliados, asegurando que cuenten con información y asistencia cuando más lo necesiten”.

Báez reiteró a los afiliados que “la línea de atención para denunciar o solicitar cualquier información en materia de seguridad social, es el 809-472-1900, disponible las 24 horas del día”.





# Solicitamos sanción ante la SISALRIL para la clínica Abel González por alegada negación de asistencia médica en emergencia

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) informó que ha solicitado sanción ante la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) por la presunta negación de atención médica en situación de emergencia a los afiliados Franklin Rodríguez y Luís Graveley ocurridos en la clínica Abel González, sucursal Lincoln, en el Distrito Nacional.

Los afiliados presentaron denuncias por separado ante la DIDA, alegando que no les fue brindada la asistencia médica requerida al momento de acudir en condiciones críticas al referido centro de salud.

La DIDA actúa a solicitud de ambos afiliados, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley núm. 13-20, que modifica el artículo 29 de la Ley núm. 87-01, el cual otorga a esta Dirección la atribución de tramitar denuncias, quejas y reclamaciones, así como de brindar acompañamiento legal a los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

La institución ha trabajado de la mano con la SISALRIL que, en su calidad de órgano supervisor del Seguro Familiar de Salud (SFS), realiza las investigaciones correspondientes y, de comprobarse faltas, aplica las sanciones que establecen la Ley núm. 87-01, su modificación mediante la Ley núm. 13-20, y el Reglamento de Infracciones y Sanciones al SFS.

## Las denuncias

Según lo declarado por Franklin Rodríguez, luego de ser rescatado del derrumbe de la discoteca Jet Set fue trasladado en silla de ruedas a la clínica Abel González. En el área de emergencias, le fue solicitado llenar un formulario extenso con más de 30 preguntas. Al indicar que contaba con cobertura del Seguro Nacional de Salud (SENASA), le informaron que dicho seguro no era aceptado y no le fue brindada atención médica.

En un caso separado, Luis Graveley relató que también acudió al mismo centro con heridas y sangrado, y que él y su acompañante fueron rechazados en el área de emergencias, lo que los obligó a trasladarse a otro centro asistencial para recibir atención.

## Rol Institucional

La institución tiene la facultad dada por la ley de acompañar al afiliado hasta la última instancia.

La DIDA reitera su compromiso de continuar defendiendo activamente los derechos de los afiliados al SDSS, especialmente en lo relativo al acceso oportuno, digno y sin discriminación a los servicios de salud, utilizando todos los mecanismos legales e institucionales disponibles.





## La DIDA somete acción ante el Tribunal Constitucional en defensa de familiares de pensionados fallecidos

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) presentó una acción directa de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional contra el párrafo I del artículo 6 de la Ley núm. 379-81, que regula el régimen de pensiones del Estado dominicano.

Mediante esta acción, la DIDA procura que se reconozca el derecho a pensión de los familiares directos de pensionados y jubilados del Estado que han fallecido, pero a quienes se les ha negado dicho beneficio en virtud de lo dispuesto en el referido párrafo.

El párrafo impugnado establece que: “el Jubilado y Pensionado Civil del Estado podrán autorizar el descuento del dos por ciento (2%) del monto de su pensión, para que a la hora de su muerte, los beneficiarios indicados en la parte capital de este artículo, que le sobrevivan, reciban el valor de la pensión”.

Cabe destacar que muchos familiares no han logrado acceder a este beneficio porque el fallecido no autorizó que descuenten el dos por ciento, establecido en la normativa legal.

La DIDA considera que esta disposición impone una condición inconstitucional que excluye a familiares con legítimo derecho a recibir la pensión de sobrevivencia, al supeditar dicho derecho a una autorización previa de descuento que no siempre se realiza en vida del pensionado.

En ese sentido, la institución solicita al Tribunal Constitucional que declare inconstitucional el referido párrafo y ordene al Ministerio de Hacienda y a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Estado el reconocimiento y otorgamiento del beneficio a los familiares que, al momento de emitirse la sentencia, no hayan podido acceder a su pensión por esta causa.

Con esta acción, la DIDA reafirma su compromiso como entidad garante de los derechos de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y de todos los ciudadanos, cuyos derechos fundamentales se vean vulnerados por disposiciones legales injustas o discriminatorias.





# INTERVENCIÓN EXITOSA

## III CASOS DE MONITOREO III

### Jornadas de la calidad de los servicios de salud

En la mañana del 20 de marzo del 2025, la Oficina Provincial de La Vega realizó encuestas de satisfacción en la Farmacia El Sol para medir la calidad del servicio prestado a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Los encuestados nos informaron si los medicamento que necesitaban estaban disponibles en el prestador y nos suministraron detalles respecto a su experiencia con el servicio recibido.

El día 21.03.2025, la Oficina Provincial de San Pedro de Macorís, realizó un encuentro comunitario en la CPNA Pedro Justo Carrion, con la finalidad de identificar mejoras necesarias en las distintas PSS, el cual contó con la participación de los representantes del área de salud, el Encargado del CPNA, así como también miembros de la comunidad, fomentando así un espacio de diálogo entre los diferentes actores claves del sector salud, identificando debilidades y proponiendo mejoras para el SDSS.

El día 16.04.2025, el equipo de la OP de San Cristóbal se trasladó a la CPNA Mercedito Vizcaino, realizando encuestas de satisfacción con la finalidad de valorar la calidad en el servicio y entrega de prestaciones de salud, obteniendo resultados favorables por parte de los prestadores y de los afiliados.

El día 21.04.2025, la OP de San Francisco realizó una encuesta de satisfacción en la Farmacia D' Salud, para medir la calidad del servicio prestado a los afiliados a la seguridad social, los encuestados se mostraron muy amables a la hora de ser abordados y muy colaboradores en el transcurso de las encuestas, los mismos en su mayoría conocen los servicios brindados por la DIDA, así como también, el nuevo programa de asistencia a los afiliados "DIDA 24 HORAS CONTIGO". La actividad fue realizada por la Licda. Anicaury Del C. Mendoza Defensora y él Licdo. Chupany, Encargado Provincial.

El día 29.04.2025 estuvimos realizando encuesta de satisfacción a los usuarios del Hospital Regional Dr. Antonio Musa, recalcando que ya no están solos, la DIDA va de la mano con los afiliados para orientarlos y defenderlos en todo lo concerniente a la seguridad social.



# CONTÁCTANOS A NUESTRO CALL CENTER

809  
472-  
1900



**DIDA**



Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social





# PROMOCIÓN



Participamos en la Jornada de Inclusión Social del Gabinete Social (@gabsocialrd), reafirmando nuestro compromiso con los derechos de los ciudadanos.

Con la presencia del presidente @luisabinader, acercamos orientación y asistencia en seguridad social, garantizando que más personas conozcan y ejerzan sus derechos.

Participamos en el 1er Simposio de Atención Primaria en Salud de la Policía Nacional, con la participación del Dr. Fribio Castellanos, Analista de Prestaciones de Salud, en el panel "La Atención Primaria en la Seguridad Social".

Agradecemos la invitación de @sanidadpn.rd y reiteramos nuestro compromiso de seguir aportando a la promoción y fortalecimiento de la seguridad social en la República Dominicana.





La formalización laboral es la puerta de entrada a la protección social.

Participamos en el III Foro sobre Retos de la Formalización Laboral en Iberoamérica, reafirmando nuestro compromiso con una seguridad social más inclusiva, que garantice los derechos de todos los trabajadores, especialmente los más vulnerables.

Desde la DIDA, trabajamos para que cada empleo formal se traduzca en acceso a salud, pensiones y riesgos laborales.

Durante esta Semana Santa, la DIDA implementó un operativo integral para informar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos en el sistema de salud.

Además, en los días de mayor movilización, estuvimos presentes en:

- Peajes y paradas de autobuses
- Entregando botellas de agua para hidratación
- Distribuyendo kits de emergencia
- Proporcionando flyers informativos sobre tus derechos como afiliado

Nuestro compromiso es estar contigo, brindándote la información y el apoyo necesarios para que ejerzas tus derechos de manera informada y segura.



Reafirmamos nuestro compromiso con la prevención, la orientación y la defensa de los derechos laborales.

Y desde la Feria de Trabajo del Ministerio de Trabajo, donde ofrecimos orientación gratuita sobre el Sistema de Seguridad Social durante cuatro días, hasta nuestra participación en la demostración de brigadas de emergencia en el entorno laboral.

Porque tener un empleo no solo significa trabajar, sino también conocer tus derechos y saber cómo protegerte en caso de emergencia.

Seguimos presentes, informando, previniendo y acompañando.



# CONOCE MÁS SOBRE TUS DERECHOS Y DEBERES COMO AFILIADO



ACCEDE A NUESTRA PÁGINA WEB

dida.gob.do

# EN CASO DE NECESITAR ASISTENCIA

## SANTO DOMINGO



### SEDE PRINCIPAL

Av. Tiradentes #33,  
Ensanche Naco.  
Torre de la Seguridad Social  
Presidente Antonio Guzmán.



**T. 809-472-1900**  
**info@dida.gob.do**

### VISÍTANOS DE:

**Lunes 08:00 a.m.**  
**Viernes 07:00 p.m.**

## CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DEL CIUDADANO

### Punto GOB de la OGTC

#### MEGA CENTRO

Avenida San Vicente de Paul,  
esq. Carretera Mella  
Plaza Comercial Megacentro,  
Santo Domingo Este.

#### OCCIDENTAL MALL

Prolongación 27 de Febrero,  
Santo Domingo Oeste.

#### SAMBIL

Avenida John F. Kennedy,  
Esq. Paseo Los Aviadores.

#### PUNTO GOB EXPRES

Parada de la Cultura,  
Calle Marginal Las Américas.

#### TIENDA LA SIRENA

Av. Salvador Estrella Sadhalá,  
Santiago.

#### COLINA CENTRO

Av. Jacobo Majluta,  
Santo Domingo Norte.

#### SAN CRISTÓBAL

Supermercados Bravo  
San Cristóbal, El Esfuerzo 3.

## REGIÓN NORTE

### SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

Av. Benito Monción #40, Centro Histórico.  
**T. 809-583-0126**  
**dida.santiago@dida.gob.do**

### SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Calle Colón #72, esq. Salomé Ureña.  
Plaza Universo, Local 104, Primer Nivel.  
**T. 809-725-5950**  
**dida.sfm@dida.gob.do**

### LA VEGA

Calle Duarte, casi esquina Monseñor Panal.  
**T. 809-242-3793**  
**dida.lavega@dida.gob.do**

### MAO, VALVERDE

Calle Sánchez #41  
Plaza Caldera, módulo 9.  
**T. 809-572-2888**  
**dida.mao@dida.gob.do**

### PUERTO PLATA

Calle 12 de Julio #51, esq.  
Padre Castellanos, Prov. Puerto Plata.  
**T. 809-261-9843**  
**dida.puertoplata@dida.gob.do**

### SAMANÁ

Calle María Trinidad Sánchez, No. 5,  
Plaza Ada, Primer Nivel.  
**T. 809-538-3892**  
**dida.samana@dida.gob.do**

## REGIÓN ESTE

### SAN PEDRO DE MACORÍS

Av. Independencia #98, sector Villa  
Velásquez.  
**T. 809-529-3171**  
**dida.sanpedro@dida.gob.do**

### LA ROMANA

Av. Gregorio Luperón #13, centro de  
la ciudad.  
**T. 809-813-4748**  
**didaromana@dida.gob.do**

### BÁVARO

Av. España, plaza El Tronco  
1er. Nivel local No. 4, Friusa-Bávaro.  
**T.: 809-552-1335**  
**dida.bavaro@dida.gob.do**

### HIGÜEY

Duvergé #4 esq. Duarte.  
**T. 809-746-2985**  
**dida.higüey@dida.gob.do**

## REGIÓN SUR

### BARAHONA

Calle Nuestra Señora del Rosario  
#36, Barahona.  
**T. 809-524-2217**  
**dida.barahona@dida.gob.do**

### AZUA

Calle Dr. Armando Aybar #82.  
**T. 809-521-2200**  
**dida.azua@dida.gob.do**

### SAN JUAN DE LA MAGUANA

Av. 16 de Agosto #81 (Ayuntamiento  
Municipal) **T. 809-557-2564**  
**dida.sjm@dida.gob.do**

### BAHORUCO

Calle Luis Felipe González casi  
esquina Apolinar Perdomo #65.  
**Tel.:809-527-9292**

### SAN CRISTÓBAL

Calle 4, esq. Sánchez.  
**T. 809-528-6084**  
**dida.sancristobal@dida.gob.do**



# DIDA



Dirección General de Información  
y Defensa de los Afiliados a la  
Seguridad Social

Línea de atención **Ya No Estás Solo:**  
**(809) 472-1900**

@DIDARDO



DIDARDO



@DIDA\_RDQ



@DIDARDO



@didardo



Únete a nuestro  
cana de Whatsapp

