



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En síntesis, las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos usuarios de los servicios del hospital son:

Oficina de Atención al Usuario

Ubicada en el área de Consulta Externa Tel: 809-596-3686. Ext: 2246

Redes Sociales:

Facebook: Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras

Instagram, Twitter e Youtube:
@HDUDDCRD

Página web: <http://www.dariocontreras.gob.do/>



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, el Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras cuenta con las siguientes vías y tiempos de respuestas:

- Oficina Atención al Usuario (10 días laborables)
- Buzones de Quejas y Sugerencias (10 días laborables)
- Línea 311 (15 días laborables)



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Docente Universitario Darío Contreras incumpla con los compromisos que declara en esta carta, los ciudadanos/usuarios podrán realizar reclamaciones a la unidad responsable de la misma, de igual manera como presentan sus comentarios, quejas y sugerencias.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el director general del hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de diez días laborables luego de la queja. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.

DIRECCIÓN Y DATOS DE CONTACTO

Avenida Las Américas #120, Santo Domingo Este, República Dominicana

Teléfono: 809-596-3686 Ext. 2318 unidad de calidad

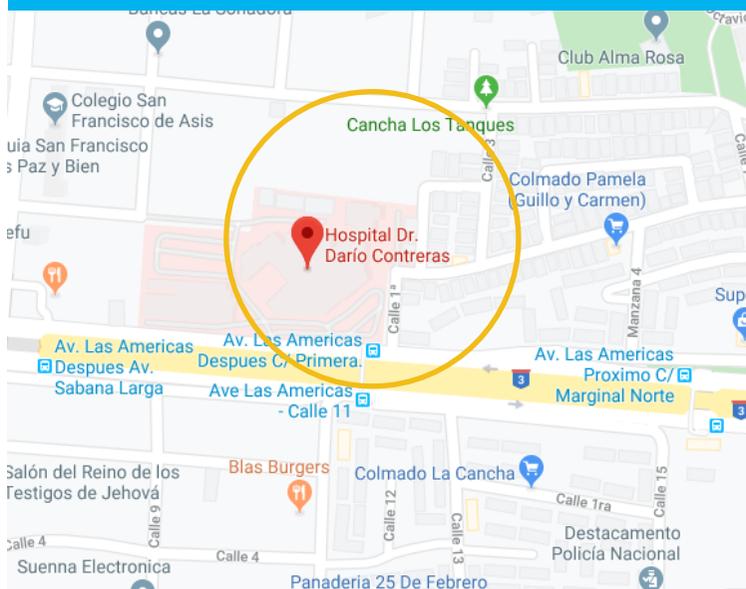
Horario de atención vía telefónica de 8:00 am a 4:00 pm

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Gerencia de Calidad

Teléfono: 809-596-3686 ext. 2318

Correo Electrónico: Calidad@dariocontreras.gob.do



DICIEMBRE 2019 - DICIEMBRE 2021



HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. DARÍO CONTRERAS

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



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



NORMATIVAS



- Constitución de la República Dominicana; **Art. 61.**
- **42 – 01** Ley General de Salud.
- **87 – 01** Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.
- **123 – 15** Ley que crea el Servicio Nacional de Salud.
- **41 – 08** Ley de Función Pública.
- **434 – 07** Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
- **351 – 99** Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.



¿QUIENES SOMOS?

Somos un un centro especializado de Tercer Nivel de atención de la Red Pública de Salud, el cual dispone de una cartera de servicios amplia, con formación de especialistas en el área de la Ortopedia y Traumatología, Anestesiología, Neurocirugía, Emergenciológica y Cirugía-Buco-Maxilofacial.



MISIÓN

Brindar Servicios de salud integral, especializados en las áreas de Ortopedia, Traumatología, Cirugía y Rehabilitación, mediante un trabajo en equipo, con profesionales altamente calificados, comprometidos con la formación académica de especialistas y la atención oportuna a los usuarios con calidad y calidez.



VISIÓN

Ser un hospital académico y traumatológico, modelo del Sistema de Atención en la Red Pública de Salud, de referencia nacional e internacional, con estructura de servicios integrados sostenible en la gestión de la calidad, eficiencia, tecnología, investigación y el compromiso con el ciudadano.



VALORES

- Transparencia.
- Equidad.
- Respeto.
- Confianza.
- Humanización



PRINCIPIOS

- Calidad
- Educación
- Respeto
- Integridad
- Responsabilidad Social
- Excelencia
- Honestidad
- Humanidad
- Lealtad



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Laboratorio	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Consulta Externa	Amabilidad	90%	
Imágenes	Fiabilidad	90%	