

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: Oficina de Atención al Usuario

Telefónica: (809) 596-3686 Ext. 2246.

Correo: info@dariocontreras.gob.do

Red Social: Instagram, Twitter y Facebook @dariocontrerasrd

Portal Web: http://www.dariocontreras.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El usuario puede colocarlo o externar sus quejas y/o sugerencias por las vías siguientes:

Buzones de Quejas y Sugerencias
(10 días laborables)

Correo: info@dariocontreras.gob.do (10 días laborales)

Línea 311: (15 días laborables)

Telefónica: (809) 596-3686 Ext. 2246. (10 días laborales)

División de servicio de atención al usuario (10 días laborables)

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Traumatológico Dr. Darío Contreras incumpla con los compromisos que declara en esta carta, 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. En la misma se explicaran las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Avenida Las Américas #1020, Santo Domingo Este.

República Dominicana.

Horario de Atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono: (809) 596-3686 ext. 2318

Correo electrónico:
calidad@dariocontreras.gob.do

Mapa con ubicación:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable: Sección de Calidad.

Horario de atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono y Extensión: (809) 596-3686 ext. 2318

Correo del área: calidad@dariocontreras.gob.do



El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Agosto 2024 - Agosto 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

Hospital Traumatológico Dr. Darío Contreras.

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

- Calidad.
- Educación.
- Excelencia.
- Honestidad.
- Humanidad.
- Integridad.
- Lealtad.
- Responsabilidad social.

NORMATIVAS

- Constitución de la Republica Dominicana; Art. 61
- 42-01n 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 Publica
- 434-07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 6
- 351-99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la Republica Dominicana.

INCLUSIÓN

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, apegados a la Ley General de Salud en su artículo 28 literal A y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y evejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial.

En otro orden, nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad, tales como rampas especiales diseñadas, contamos con ascensores de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital. En las salas de espera de nuestro hospital contamos con cómodos asientos, un clima adecuado y correcta iluminación para todos los visitantes.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- ✓ Amabilidad; Empatía, cortesía, trato personalizado.
- ✓ Fiabilidad; Acierto y precisión, ausencia de errores.
- ✓ Profesionalidad; preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.
- ✓ Tiempo de respuesta; Capacidad de realizar con rapidez los procesos del servicio en el tiempo mínimo, puntualidad, oportunidad.
- ✓ Accesibilidad; facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Consulta Externa	Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuestas trimestral
Imágenes	Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuestas trimestral
Laboratorio	Amabilidad Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuestas trimestral
	Tiempo de respuesta	2 días Laborables.	% de las solicitudes respondidas en el tiempo.
Emergencia	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad Tiempo de respuesta	90%	% de satisfacción en encuestas trimestral

DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS CIUDADANAS:

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, familiares y posibles riesgos para el personal de salud, entre otros)
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.

