

FORMAS COMUNICACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Presencial

Av. Konrad Adenauer (Prolongación Charles de Gaulle), Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Villa Mella, Santo Domingo Norte, Santo Domingo.



Central Telefónica

809.568.8282 Ext. 221



Servicio Gerencia de Atención al Usuario

Ubicada en el área de consultaría externa 2do nivel
7:00 AM a 7:00 PM de lunes a viernes.



Extensión

300 / 301 / 303

Centro de llamadas (Call Center)
7:00 AM a 7:00 PM de lunes a viernes.



@HMDRARD

QUEJAS Y SUGERENCIAS



El usuario que desea expresar sus denuncias, quejas y reclamaciones en cuanto a los servicios recibidos, puede hacerlo de las siguientes formas:

- **Presencial**, en la Gerencia de Atención al Usuario ubicada en el 2do. piso área de consulta externa (3 días para responderlas).
- **En los** buzones de sugerencias ubicados en las áreas de admisión, emergencia, consulta externa, hospitalización, laboratorios e imágenes (10 días para responderlas).
- A través de **la línea de atención ciudadana marcando el 311** (10 días para responderlas).
- El correo quejasysugerencias@hmra.gob.do (10 días para responderlas).

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



- Se le entregará una carta de disculpas firmada por el director del hospital la cual contendrá claras indicaciones de las medidas a adoptar.
- Se canalizará con las gerencias involucradas en la denuncia las atenciones que el usuario demanda, garantizando que la situación presentada no se volverá a repetir.
- Se le dará respuesta a más tardar en diez (10) días laborables.



Av. Konrad Adenauer
(Prolongación Charles de Gaulle),
Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Villa Mella,
Santo Domingo Norte, Santo Domingo.



809-568-8282



Info@hmra.gob.do

Contacto@hmra.gob.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Subdirección de Planificación y Conocimientos a través de la gerencia de Calidad ubicada en el 4 to piso del hospital,
Teléfono: 809-568-8282 ext. 450

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



HOSPITAL
MATERO
DR. REYNALDO ALMÁNZA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

VIGENCIA
ABRIL 2023 - ABRIL 2025

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar.
Siglas	HMRA
Dirección	Av. Konrad Adenauer (Prolongación Charles de Gaulle), Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Villa Mella, Santo Domingo Norte, Santo Domingo.
Teléfono	809-568-8282
RNC	4-30-12802-3
Base legal	Ley General de Salud (24-01), Ley 87-01 que crea el Sistema de Seguridad Social y Ley 123-15 que crea al Servicio Nacional de Salud, Ley 41-08 de Función Pública.
Naturaleza	Centro Especializado de Atención en Salud Materna y Perinatal.

MISIÓN

Somos un centro de salud especializado en la atención de la alta complejidad de la mujer y el recién nacido, que presta servicios oportunos y seguros, a través de personal calificado, humanizado y comprometido con los estándares más actualizados de calidad.

VISIÓN

Ser un referente global de excelencia en la atención de salud de nuestras usuarias y sus neonatos, basado en la gestión de calidad, innovación e investigación científica, a fin de satisfacer las demandas y expectativas con un personal motivado y comprometido.

VALORES

- Respeto
- Humanización
- Calidad
- Eficiencia
- Empatía
- Equidad
- Ética
- Accesibilidad
- Responsabilidad

CONCLUSIÓN

La LEY GENERAL DE SALUD en su artículo 28, literal a, establece que en relación a la salud a todas las personas se les debe respetar su personalidad, dignidad humana e intimidad, y a no ser discriminada por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, por lo que en este hospital damos fiel cumplimiento al mandato legal. En cumplimiento de lo establecido, en nuestra institución, en las áreas de acceso, existen rampas especialmente diseñadas para usuarios minusválidos y contamos con dos ascensores de servicio para el traslado de usuarios a todos los niveles del hospital.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

AMABILIDAD

Entregamos atenciones centradas en nuestras usuarias, brindando un trato digno, personalizado y empático con sus necesidades, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia, siendo la calidez y la calidad nuestro norte.

FIABILIDAD

Nos comprometemos a brindar un servicio digno de confianza, garantizando una atención segura y de calidad en la atención de nuestras usuarias.

TIEMPO DE RESPUESTA / ESPERA

Mantenemos la habilidad y el cuidado de brindar un servicio oportuno. Asegurando un alto nivel de satisfacción de nuestras usuarias.

PROFESIONALIDAD

Brindamos servicios con un personal competente, responsable y dedicado al servicio que entrega.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estandar	Indicadores
Emergencias Hospitalización Consulta Externa	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	90%	% de satisfacción de las usuarias en relación al la amabilidad, fiabilidad y profesionalidad recibidos en el área de servicio (encuesta aplicada mensualmente)
Unidad de Cuidados Intensivos	Amabilidad	90%	% de satisfacción de las usuarias en relación a la amabilidad recibida en el área de servicio (encuesta aplicada mensualmente)
Estudios de Imágenes	Tiempo de Disponibilidad del Resultado	3 días laborales	Cantidad de días transcurridos desde la realización del estudio hasta la disponibilidad del mismo

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir con las reglas establecidas en el Hospital.
- Entregar documentación e información completa, oportuna y veraz, acerca de sus enfermedades y los medicamentos que recibe.
- Respetar la salud de otras personas evitando realizar actos, efectuar o intervenir en actividades perjudiciales para la salud de los terceros, ya sea por la naturaleza de dichas acciones o por la forma en que se ejecutan.
- Previa información y aceptación, firmar el consentimiento informado para los procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos a que va a ser sometido.
- Cumplir las indicaciones dadas por el equipo de salud y asumir con responsabilidad el cuidado de su salud cumpliendo las normas básicas de cuidado.
- Acudir oportunamente a las citas asignadas, según el horario establecido. Para cancelación avisar mínimo 24 horas antes.
- Cumplir las indicaciones referentes a seguridad, aislamiento, situaciones de emergencias, manejo de basuras y desechos hospitalarios que reciba por parte del personal.
- Cuidar las instalaciones y equipamientos del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente al personal de salud, usuarios y familiares.
- Canalizar en el área de Atención al Usuario sus quejas, inquietudes y sugerencias, así como, reportar cambios en los datos de su identificación personal.