

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. 220/221



Servicio Gerencia de Atención al Usuario

Ubicada en el área de consulta 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.

✉ info@hmra.gob.do

Facebook, X, Instagram icons followed by [@HMRARD](#)

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).
- **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 (15 días para responderlas).

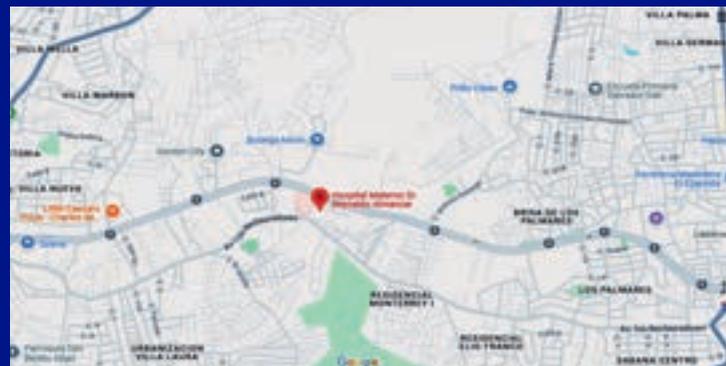
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



- 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.

DATOS DE CONTACTO

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



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

☎ **809-568-8282 Ext. 437**

✉ info@hmra.gob.do

Calidad de los servicios
Lunes a viernes de 8:00am a 3:00pm



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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA
AGOSTO 2025 - AGOSTO 2027
Tercera Versión

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 Neonatal.

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

INCLUSIÓN

La ley general de salud 42-01 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 en base a sus necesidades, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia, siendo la calidad nuestra meta.

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 disponibilidad

Mantenemos una evaluación constante de los procesos, para garantizar la oportunidad y la satisfacción en el servicio que se les ofrece a las 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	Amabilidad	95%	% de satisfacción de las usuarias en relación a la amabilidad, fiabilidad y profesionalidad recibidos en el área de servicio (encuesta aplicada mensualmente).
Hospitalización	Fiabilidad		
Consulta Externa	Profesionalidad		
Estudios de Imágenes	Tiempo de disponibilidad	3 días laborables	Cantidad de días transcurridos desde la realización del estudio hasta la disponibilidad del mismo.
Resultados de laboratorio Ambulatorio	Tiempo de disponibilidad	3 días laborables	Cantidad de días transcurridos desde la realización del laboratorio hasta la disponibilidad del mismo.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser atendido bajo las normas establecidas en el hospital.
- Recibir documentación e información completa, oportuna y veraz, acerca de sus enfermedades y los medicamentos que recibe.
- Obtener información y orientación sobre el consentimiento informado para los procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos al que va a ser sometido.
- Recibir orientaciones 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.
- Recibir orientación referente a seguridad, aislamiento, situaciones de emergencias, hospitalaria que reciba por parte del personal.
- Uso de las instalaciones y equipamientos del recinto.
- Recibir información acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Recibir un trato respetuoso por parte del personal de salud, usuarios y familiares.
- Canalizar sus quejas, inquietudes y sugerencias por las distintas vías de comunicación.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con las normas establecidas en el hospital.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Vigilar por el bienestar de la salud propia y las demás personas.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Atender las instrucciones sobre el cuidado de la salud emitida por nuestro ministerio.
- Reportar cambios en los datos de su identificación personal.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Cuidar las condiciones de salubridad del entorno.