



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y 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

Av Franco Bido, Santiago De Los Caballeros 51000, Rep. Dom.

✉ [Direcciongeneral@hospitalcabralybaez.com](mailto:Direcciongeneral@hospitalcabralybaez.com)

☎ 1-809-242-8929 EXT 1050

🌐 <https://hospitalcabralybaez.gob.do>

### Redes Sociales:

#### Instagram:

@hCabralyBaez

#### Twitter:

@HospitalCabral5

#### Facebook e YouTube:

Hospital José María Cabral y Báez

#### WhatsApp:

1-809-604-3780



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

El hospital regional José María Cabral y Báez tiene implementado un sistema de quejas y sugerencias con la finalidad de que los usuarios puedan expresar su sentir.

El usuario que desee expresar sus quejas, denuncias o sugerencias lo puede realizar por las siguientes canales:

**Buzón de quejas y sugerencias** El hospital Regional José María Cabral y Báez, ha instalado buzones de quejas y sugerencias en todas las áreas del hospital con la finalidad de que los usuarios puedan expresar su experiencia sobre los servicios brindados. Las repuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.

**Sistema 311:** Las queja, sugerencias y reclamos que se realizan por estas vías, son tramitada por la Oficina de libre acceso a la Información (OAI). Las repuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.

### Redes sociales:

Las quejas, reclamos y sugerencias reportadas por estas vías, son gestionada por la oficina de Relaciones Publicas. Las repuestas son ofrecidas en un plazo de 2 días laborables.



## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el hospital Regional José María Cabral y Báez 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 la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión, en un plazo de 15 días laborables.



## DATOS DE CONTACTO

☎ 1-809-242-8929

✉ [Direcciongeneral@hospitalcabralybaez.com](mailto:Direcciongeneral@hospitalcabralybaez.com)



Av Franco Bido, Santiago De Los Caballeros 51000, Rep. Dom.



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso del hospital Regional José María Cabral y Báez es la sección de calidad en la gestión, contactando al Tel: 809-242-8929 EXT. 1083.



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



# Hospital REGIONAL JOSÉ MARÍA CABRAL Y BAEZ



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA SEPTIEMBRE 2022-2024  
2DA VERSIÓN

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez es un hospital general de alta especialidad que ofrece servicios de salud, perteneciente a la Regional de Salud Norcentral. Es el hospital público más grande y complejo de la región norte. Es un centro de salud orientado a brindar servicios médicos con dignidad y oportunidad a todos nuestros usuarios, procurando el bien común y la ayuda a los más necesitados logrando restablecer y preservar su salud.

### NORMATIVA QUE NOS RIGEN

- 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 de Reclamo General de los Centros Especializados; Art. 5. Art. 6.
- 351-99** Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.



### MISIÓN

Satisfacer las necesidades de salud a nuestros usuarios, prestando servicios de alta especialización, con calidad y equidad al tiempo que capacitamos y desarrollamos talentos humanos competentes



### VISIÓN

Ser reconocida como la mejor prestadora de servicios de salud de alta complejidad articulada en la red, con personal altamente calificado y comprometido a alcanzar los objetivos regionales y nacionales.



### INCLUSIÓN

La Ley General de Salud en su Artículo 28, literal a, establece, que la relación a la salud de todas las personas se les debe respetar su personalidad, dignidad humana, e intimidad y a no ser discriminadas por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales o 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 los 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 nuestros usuarios, brindando un trato digno personalizado y empático con sus necesidades, que incluye acompañamiento presencial educativo y soporte a sus necesidades, siendo la calidez y la calidad nuestro Norte.

### PROFESIONALIDAD

Brindamos los servicios hospitalarios con un personal competente responsable y dedicado, para así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

### FIABILIDAD

Comprometidos a brindar un servicio digno, de confianza, garantizando una atención segura y de calidad en la atención de nuestros usuarios.



### COMPROMISOS DE CALIDAD

| Servicios        | Atributos de Calidad                        | Estándar | Indicadores                              |
|------------------|---------------------------------------------|----------|------------------------------------------|
| Consulta Externa | Profesionalidad<br>Amabilidad<br>Fiabilidad | 85%      | % de satisfacción en encuesta trimestral |
| Hospitalización  | Profesionalidad<br>Amabilidad<br>Fiabilidad | 85%      |                                          |



### DEBERES DE LOS USUARIOS

- 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, sus familiares, posibles riesgos para el personal de salud, entre otros].
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.

- Respetar al personal de salud.
- 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.

Para acceder a nuestra página web

