FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: Acudiendo a nuestro centro ubicado en la avenida Pedro Henríquez Ureña, No. 49, contactando a uno de nuestros gestores de atención al usuario o acudiendo a la Oficina de Atención al Usuario, en el área de Consulta Externa en el primer piso, puede acceder a ella por el acceso peatonal de la avenida México o por el acceso de la avenida Pedro Henríquez Ureña.

Vía telefónica: comunicándose al número 809-686-6376 ext. 100 y ext. 104.
Correo electrónico: direcciongeneral@humnsa.gob.do

Redes Sociales:

Facebook, Instagram:
@HUMNSARD

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzones de quejas, reclamos y sugerencias (10 días laborables)
Correo electrónico: atenciónalusuario@humnsa.gob.do (10 días laborables)

- **Línea 311**

Sistema de Atención Ciudadana a través del cual puede presentar cualquier queja o sugerencia, las cuales son luego gestionadas a través de la Oficina de Atención al Usuario.

Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

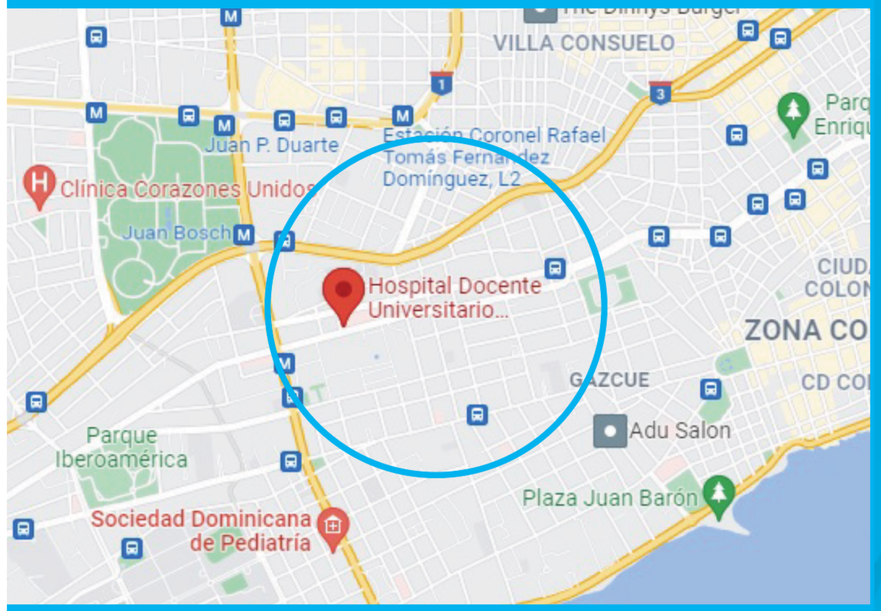
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia 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 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.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Av. Pedro Henríquez Ureña No. 49. Gazcue. Distrito Nacional, República Dominicana
Horario de Atención: Consultas de 08:00 a.m. a 4:00 p.m. Emergencias 24 horas
Teléfono: 809-686-6376 ext. 100

C/Av. Pedro Henríquez Ureña No. 49. Gazcue. Distrito Nacional.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Nombre del área responsable: Departamento de planificación y desarrollo
Horario de atención: 08:00 a.m. a 2:30 p.m.
Teléfono y Extensión: 809-686-6376 ext. 201

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

HOSPITAL
MATERNIDAD NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA ABRIL 2022 - 2024

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia en la actualidad es un establecimiento de salud de tercer nivel de atención, de referencia nacional, comprometido con la calidad en los servicios prestados a la madre y el recién nacido.

MISIÓN

Somos un hospital de atención especializada, docente, que garantiza un servicio comprometido con la calidad en la salud integral de la mujer, del recién nacido, y la reducción de la morbi-mortalidad materno perinatal, formando personal con las competencias demandadas por el sistema de salud.

VISIÓN

Ser reconocidos como el mejor hospital en el área del caribe, por su excelencia en la atención integral de la salud de la mujer, materna y neo- perinatal, a nivel asistencial y docente.

VALORES

- Servicios humanizados.
- Equidad en el servicio.
- Compromiso institucional.

NORMATIVAS

- Constitución de la Republica Dominicana Art. 61
- Ley General de Salud 42-01
- Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social Art. 163
-Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud
- Ley de Función Pública 41-08
- Decreto 434-07 que establece el Reglamento de los Centros Especializados, Art. 5 y Art. 6
- Decreto 351-99 que establece el Reglamento General de los Hospitales de la R. D.

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 cumplimento a los mandatos legales. Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, 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 especialmente 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción encuesta Trimestral.
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Laboratorio	Amabilidad		% de satisfacción encuesta Trimestral.
	Fiabilidad		
	Tiempo de respuesta	1 dia laborable	Tiempo de disponibilidad de los resultados.
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción encuesta Trimestral.
	Fiabilidad		
Emergencia	Amabilidad		% de satisfacción encuesta Trimestral.
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		

ATRIBUTOS DE CALIDAD

AMABILIDAD

Trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción.

PROFESIONALIDAD

Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

TIEMPO DE RESPUESTA

Es el tiempo a partir del cual el usuario puede disponer del resultado del procedimiento realizado y/o obtener el servicio solicitado.

FIABILIDAD

El personal médico y/o asistencial que ofrece el servicio es preciso y acertado en el diagnóstico.

ACCESIBILIDAD

El usuario tiene la posibilidad de acceder fácilmente al servicio solicitado.

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, familiares y 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.