

**1.3 Relación de Servicios que se Ofrecen**

<b>Listar servicios Institucional</b>	<b>Documentos Evidenciados</b>
Servicios de consultas externas	Sabanas de consultas
Servicios de Emergencias	Libros de atención de pacientes en emergencias
Servicios de Hospitalización	Record Médicos
Servicios de procedimientos Quirúrgicos	Libros de procedimientos quirúrgicos
Servicios de Laboratorio Clínico	Resultados de análisis
Servicios de Imágenes	Libros de entrega de resultados y atención a usuario
Banco de Sangre	Libros de donantes, preparación y entrega de paquetes de sangre
Servicios de Patología	Formulario de Biopsias
Servicios de Atención y Prevención	Libro de vacunas y planificación familiar/Fichas de pacientes en el SAI/Registro de consejería
Hemodiálisis	Expedientes de pacientes en hemodiálisis
Mama canguro	Libros de atención de pacientes y sanas de consulta.

¿Se han llevado a cabo actualizaciones de servicios?  
Explique:

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

1.4 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana:

Listar Formas de Comunicación / Participación Ciudadana Según Carta Compromiso Evaluada	Documentos Evidenciados
Línea central	Número telefónico: 829-243-5101 Ext. 214, 254
Oficina Atención al Usuario	829-243-5101 ext. 201, 202, 214
Correo Electrónico	<a href="mailto:hospitalmonteplata2@gmail.com">hospitalmonteplata2@gmail.com</a>
Página Web	<a href="http://www.hospitalangelcontreras.god.do">www.hospitalangelcontreras.god.do</a>
Facebook/Instagram	Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras
Twitter	@hpdacmrd
Línea central	Número telefónico: 829-243-5101 Ext. 214, 254

¿Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de comunicación/participación ciudadana? Explique:

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

**1.5 Inclusión**

¿Se han llevado a cabo actualizaciones en los aspectos relativos al tema de inclusión? Explique:

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

**1.6 Datos de contacto:**

Especifique si se han producido cambios, en caso afirmativo, por favor explique:

**1.6.1 Teléfonos, emails, direcciones: N/A**

- Tel: 829-243-5101 Ext. 214, 254.
- Tel: 829-243-5101 Ext. 201, 202, 214.
- Email: Dirección: [hospitalmonteplata2@gmail.com](mailto:hospitalmonteplata2@gmail.com)
- Calidad institucional: [calidadinstitucional22@gmail.com](mailto:calidadinstitucional22@gmail.com)
- Atención al usuario: [auhospitalprovincial@gmail.com](mailto:auhospitalprovincial@gmail.com)

**1.6.2 Medios de acceso y transporte hacia la institución: N/A**

Transporte público (Chirino, Bayaguana, Sabana Grande de Boya, Yamasa y Santo Domingo).

**1.7 Identificación y forma de contacto con el área responsable de la Carta Compromiso:**

Especifique si se han producido cambios, en caso afirmativo, por favor explique:

Si

No

2. Apartados relativos a los compromisos de calidad

2.1 Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad

Servicio e Indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Resultados	Documentos Evidenciados
Consulta externa	Amabilidad	<b>2024</b> Septiembre: 95% Octubre: 94% Noviembre: 83% Diciembre: 84%  <b>2025</b> Enero: 76% Febrero: 99.9% Marzo: 100% Abril: 100% Mayo: 100% Junio: 100% Julio: 100% Agosto: 100%	Encuestas al usuario
Hospitalización	Amabilidad	<b>2024</b> Septiembre: 95% Octubre: 92% Noviembre: 88% Diciembre: 87%  <b>2025</b> Enero: 83% Febrero: 100% Marzo: 100% Abril: 100% Mayo: 100% Junio: 96.43%	Encuestas al usuario

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios

Evaluación anual Carta Compromiso al Ciudadano - Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras

		Julio: 97.87% Agosto: 100%	
Laboratorio	Amabilidad	<b>2024</b> Septiembre: 100% Octubre: 94% Noviembre: 88% Diciembre: 82%  <b>2025</b> Enero: 84% Febrero: 100% Marzo: 100% Abril: 100% Mayo: 100% Junio: 96.15% Julio: 100% Agosto: 100%	Encuestas al usuario
Emergencia	Amabilidad	<b>2024</b> Septiembre: 97% Octubre: 92% Noviembre: 84% Diciembre: 86%  <b>2025</b> Enero: 87% Febrero: 100% Marzo: 100% Abril: 100% Mayo: 88.10% Junio: 88.25% Julio: 92.45% Agosto: 100%	Encuestas al usuario
Imágenes	Amabilidad	<b>2024</b> Septiembre: 100% Octubre: 91% Noviembre: 84%	Encuestas al usuario

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios  
Evaluación anual Carta Compromiso al Ciudadano - Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras

		Diciembre: 79%	
		<b>2025</b>	
		Enero: 75%	
		Febrero: 100%	
		Marzo: 100%	
		Abril: 100%	
		Mayo: 100%	
		Junio: 96%	
		Julio: 100%	
		Agosto: 100%	

\* Es imprescindible que se anexe un resumen de los resultados de los indicadores que aparecen en la Carta Compromiso, éstos servirán de soporte al Informe de Evaluación.

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios  
Evaluación anual Carta Compromiso al Ciudadano - Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras

		Diciembre: 79%	
		<b>2025</b>	
		Enero: 75%	
		Febrero: 100%	
		Marzo: 100%	
		Abril: 100%	
		Mayo: 100%	
		Junio: 96%	
		Julio: 100%	
		Agosto: 100%	

\* Es imprescindible que se anexe un resumen de los resultados de los indicadores que aparecen en la Carta Compromiso, éstos servirán de soporte al Informe de Evaluación.

¿Se han llevado a cabo actualizaciones en los Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad? Explique:

Si

No

¿Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los estándares de calidad definidos? Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No

2.2 Deberes de los ciudadanos:

2.3

¿Se han llevado a cabo actualizaciones en los deberes de los ciudadanos? Explique:

Si

No

2.4 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación

2.4.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Tiempo de Respuesta Después de la Publicación de la Carta Compromiso (fecha de recepción vs. fecha de respuesta)	Documentos Evidenciados*
Siete buzones de sugerencia y quejas	10 días laborables	<p><b>2024</b></p> <p>Septiembre: 2/2: 100%                      Octubre: 0/0                      Noviembre: 2/2: 100%                      Diciembre: 0/0</p> <p><b>2025</b></p> <p>Enero: 0/0                      Febrero: 4/4: 100%                      Marzo: 5/5: 100%                      Abril: 1/1: 100%                      Mayo: 3/3: 100%                      Junio: 0/0                      Julio: 0/0                      Agosto: 0/0</p>	Formulario de quejas y sugerencias

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios  
 Evaluación anual Carta Compromiso al Ciudadano - Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras

Redes Sociales	10 días laborables	<b>2024</b> Septiembre: 0/0 Octubre: 0/0 Noviembre: 0/0 Diciembre: 0/0  <b>2025</b> Enero: 0/0 Febrero: 0/0 Marzo: 0/0 Abril: 0/0 Mayo: 1/1: 100% Junio: 0/0 Julio: 0/0 Agosto: 0/0	Screenshots de respuestas en las redes
311	10 días laborables	<b>2024</b> Septiembre: 0/0 Octubre: 0/0 Noviembre: 0/0 Diciembre: 0/0  <b>2025</b> Enero: 0/0 Febrero: 0/0 Marzo: 1/1: 100% Abril: 0/0 Mayo: 0/0 Junio: 0/0 Julio: 0/0 Agosto: 0/0	Portal 311

¿Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de presentación de quejas y sugerencias? Explique:

Si

No

¿Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos?

Si

No

Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

**2.5 Especificación de las Medidas de Subsanación Cuando el Servicio no ha sido Prestado Adecuadamente**

Medidas de Subsanación Establecidas	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Tiempo de Respuesta Después de la Publicación de la Carta Compromiso (fecha de recepción vs. fecha de respuesta)	Documentos Evidenciados*
<p>En caso de que un servicio no haya sido brindado de manera adecuada, se procederá a contactar al usuario de forma directa, ya sea presencialmente, por vía telefónica o mediante los canales oficiales, con el fin de reconocer la situación y ofrecerle una disculpa formal. De inmediato se le garantizará una atención prioritaria para dar respuesta oportuna a su necesidad, asegurando que la misma sea resuelta sin más demoras. Asimismo, la incidencia será registrada y monitoreada para confirmar su correcta subsanación, y posteriormente se analizarán las causas que la originaron, implementando acciones correctivas y preventivas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y evitar la repetición de situaciones similares.</p>	<p>10 días laborables</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Fotos e informes</p>

\* Es imprescindible que se anexe un resumen con las medidas de subsanación aplicadas mensualmente según lo establecido en la Carta Compromiso, éstos servirán de soporte al Informe de Evaluación.

¿Se han llevado a cabo actualizaciones en las medidas de subsanación establecidas en la Carta Compromiso? Explique

Si

No