



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- **Tel:** (829) 243-5101 Ext. 214, 254
- **Página Web:** www.hospitalangelcontreras.gob.do
- **Correo electrónico:** Hospitalmonteplata2@gmail.com
- **Correo electrónico:** direccion@hospitalangelcontreras.gob.do
- **Facebook:** Hospital Dr. Ángel Contreras
- **Instagram:** [hacmonteplata2](https://www.instagram.com/hacmonteplata2)
- **Twitter:** [@hpdacmrd](https://twitter.com/hpdacmrd)



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Disponemos de varias formas para que los usuarios puedan presentar sus quejas, sugerencias u observaciones, las cuales son:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** El Hospital Dr. Ángel Contreras Mejía cuenta con siete (7) buzones de quejas y sugerencias ubicados en las diferentes áreas del hospital. El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias es de diez (10) días, luego de ser depositadas. Sin embargo, a las 48 horas hacemos contacto con el usuario.
- **Redes sociales:** Las respuestas a las quejas recibidas por esta vía son atendidas en un plazo no mayor a 3 días laborables.
- **Línea 311:** Sistema de atención a la ciudadanía a través del cual puede presentar cualquier queja o sugerencia las cuales posteriormente en un plazo de 15 días laborables son gestionadas a través de la oficina de libre acceso a la información.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando el hospital provincial DR. Ángel Contreras Mejía incumpla con los compromisos asumidos en esta carta, el ciudadano/ usuario recibirá una comunicación firmada por el director general del hospital, pidiéndole disculpa por la falta cometida, en un plazo de 10 días hábiles luego de la queja, en la misma se le explicaran las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer la misma inconformidad en otra ocasión.

DATOS DE CONTACTO



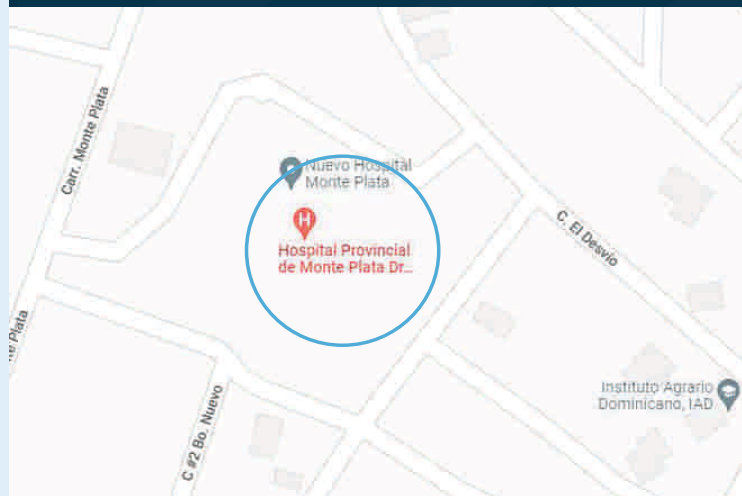
C/ El desvío, sector Cara Linda, Monte Plata R.D.



8:00 a. m. a 4:00 p. m



Tel 829-243-5101 Ext.210, 214, 254



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable: Planificación y Desarrollo y Calidad institucional.



829-243-5101. Ext. 254



lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m



calidadinstitucional22@gmail.com



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 a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



HOSPITAL
PROVINCIAL
DR. ÁNGEL CONTRERAS



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

SEPTIEMBRE 2024 - SEPTIEMBRE 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Provincial de Monte Plata, Dr. Ángel Contreras Mejía es un hospital gubernamental, centralizado, de tercer nivel, perteneciente al Servicio Nacional de Salud, Servicio Regional de Salud Metropolitano y área VI de Monte Plata, dedicado a brindar servicios especializados, humanizados, eficientes y de calidad. Fue inaugurado en el año 2012 y aperturado el 15 de Julio del 2013.



MISIÓN

Ofrecer servicios de salud con calidad y con el más alto nivel de confiabilidad, profesionalidad, humanización y ética para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios a través de un personal de la salud con vocación y compromiso con la población.



VISIÓN

Liderar toda la región en las prestaciones de servicios de salud, tanto curativa como preventiva, promoviendo la capacitación y desarrollo de nuestros recursos humanos para así aumentar nuestra capacidad resolutive y lograr responder oportunamente y con eficiencia las demandas de nuestros usuarios.



VALORES

- Ética
- Transparencia
- Humanización
- Equidad
- Honestidad

INCLUSIÓN

La ley general de salud 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 nuestro hospital damos fiel cumplimiento a este mandato legal.

En cumplimiento con lo establecido, nuestro hospital cuenta con rampas especialmente diseñadas para personas que viven con discapacidad. Además, contamos con un ascensor de servicio para el traslado al segundo nivel, estacionamientos disponibles y debidamente señalizados con espacios reservados para usuarios con necesidades especiales.

Damos prioridad a las personas con condiciones especiales, como mujeres embarazadas, personas con discapacidad y envejecientes, en las áreas de facturación y control de citas.

En las diferentes áreas de esperas disponemos de cómodos asientos, en un ambiente climatizado y con adecuada iluminación.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Brindamos un servicio afectuoso, afable y atento a todos nuestros usuarios.

Profesionalidad: Desempeñamos un trabajo con pericia, seriedad, honradez y eficiencia en beneficio de los usuarios que solicitan de nuestros servicios.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Laboratorio Clínico, entrega de resultados ambulatorios.	Amabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Tiempo de Respuesta	Pruebas procesadas ambulatorias disponibles en 2 días laborables, con excepción de los exámenes bacteriológicos.	Pruebas procesadas ambulatorias entregadas en 2 días laborables, con excepción de los exámenes bacteriológicos.
	Profesionalidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Consultas	Amabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	95%	
Emergencia	Amabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Hospitalización	Amabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	95%	



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir las normas exigidas por la institución, colaborando con la limpieza, el orden y la seguridad en las instalaciones del hospital.
- No ingresar animales
- No ingerir alimentos fuera de la cafetería del hospital.
- Entregar documentación e información completa, oportuna y veraz, acerca de sus enfermedades y los medicamentos que recibe.
- 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.
- Cumplir oportunamente con el costo correspondiente a los servicios prestados por su atención médica.
- Tratar con respeto, dignidad y cortesía al personal del hospital, usuarios y familiares.
- Cuidar las instalaciones y equipos que le ofrece la institución durante su atención médica.
- Canalizar en la Oficina de Quejas y Sugerencias sus inquietudes y recomendaciones, así como, reportar cambios en los datos de su identificación personal