



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las vías de comunicación con las que cuentan los usuarios de los servicios del hospital:

- Teléfono: 809-528-3519
- Correo electrónico: hospijmanon@gmail.com
- Página web: www.hospitalrafaelmanon.gob.do

REDES SOCIALES:

- Instagram: @hosprjm
- Facebook: www.facebook.com/hdrjm
- Twitter: @hospital_manon



QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Hospital Rafael J. Mañón pone a disposición de los usuarios un sistema de reclamos, quejas y/o sugerencias, la misma cuenta con las siguientes vías y tiempos de respuestas:

- Buzón de Quejas y Sugerencias (15 días laborables)
- Correo electrónico: hospijmanon@hotmail.com (15 días laborables)
- Línea 311 (15 días laborables)



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta el usuario recibirá una comunicación firmada por el director del hospital y una posterior llamada de la unidad de atención al usuario disculpándose por lo sucedido y explicando las medidas de lugar para que no se repita lo sucedido en un plazo máximo de (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO



Calle Gaspar Hernández No. 10, Pueblo Nuevo,
San Cristóbal, República Dominicana.



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



[809] 528-3519



hospijmanon@hotmail.com



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad institucional



809-901-4128



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



carmala@hotmail.es



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. RAFAEL J. MAÑÓN



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JUNIO 2023 - JUNIO 2025

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Provincial Rafael J. Mañón es un centro de atención de segundo nivel que pertenece a la región Valdesia. Brindamos servicios de salud general y especializada a la población de la provincia de San Cristóbal, asegurados y no asegurados. Nuestro objetivo es ser un centro de referencia en nuestra región caracterizándonos por un servicio oportuno, calidad en la gestión y humanización de los servicios de salud República Dominicana.



MISIÓN

Somos una prestadora de servicios de salud, con respeto, calidad y eficiencia, para satisfacer las necesidades de recuperación de la salud de nuestros usuarios, basados en procesos de mejora continua, con principios éticos y responsabilidad social.



VISIÓN

Ser una organización modelo en el cuidado de la salud, manteniendo la excelencia en la calidad de atención de una manera integral, humanizada y oportuna, apoyándonos en normas y procedimientos estandarizados.



VALORES

Solidaridad, Humanización, Trabajo en equipo, Eficiencia, Vocación de servicio, Responsabilidad, Calidad, Compromiso, Respeto.



NORMATIVAS

- 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 del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
• 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

INCLUSIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la ley general de salud 42-01 que establece el derecho a la salud de todos los dominicanos y dominicanas, damos servicio de salud a todos los ciudadanos. Ofrecemos trato preferencial para personas con discapacidad, embarazadas y envejeciente. Contamos con rampas y pasamanos para el fácil acceso y comodidad de los visitantes.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Profesionalidad: Nuestros colaboradores tienen valores afianzados a la hora de ejercer sus labores, haciéndolos de manera objetiva y profesional.

Amabilidad: La amabilidad es el atributo que muestra el grado de tolerancia y responsabilidad.

• **Fiabilidad:** nos esforzamos de que nuestro colaboradores ofrezca servicio preciso y acertado en el diagnostico.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Laboratorio	Profesionalidad/ amabilidad / fiabilidad	85%	% Satisfacción encuesta trimestral
Imágenes	Profesionalidad/ amabilidad / fiabilidad	85%	% Satisfacción encuesta trimestral



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital.
- Suministrar la información correcta sobre su padecimiento y sobre cualquier padecimiento social y epidemiológico y riegos para el personal de salud.
- Cumplir su tratamiento y asistir a las cita de seguimiento.
- 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.
- Cumplir con el horario de visita del centro.