



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION 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/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: hrjmatencionusuario@gmail.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@gmail.com



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad institucional

☎️ 829-655-5407

🕒 Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm

✉️ planificacionhrjm@gmail.com



HOSPITAL  
PROVINCIAL  
DR. RAFAEL J. MAÑÓN



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JUNIO 2023 - JUNIO 2025

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.

## 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.