

## FORMAS DE COMUNICACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

- **Teléfono:** 809-590-3838
- **E-mail:** [info@hospitalneyarias.gob.do](mailto:info@hospitalneyarias.gob.do)
- **Portal de Institucional:** <https://www.hospitalneyarias.gob.do>
- **Oficina de Libre Acceso a la Información:** 809-590-3838 Ext. 2002 [OAI@hospitalneyarias.gob.do](mailto:OAI@hospitalneyarias.gob.do)
- **Encuestas diarias y semestral de satisfacción al usuario.**
- **Grupos focales:** Reuniones trimestrales a los fines de conocer su percepción y garantizar la satisfacción.
- **Redes Sociales:**
  - **Instagram:** Neyariasrd
  - **Facebook:** Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido los siguientes canales:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias, ha establecido buzones de sugerencias y/o denuncias, en los cuales los usuarios pueden manifestar su experiencia sobre los servicios recibidos. **Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.**
- **Sistema 311:** Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por esta vía, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI). **Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.**
- **Gerencia de Atención al usuario:** El personal encargado de recibir los casos, los va a asignar instancias internas correspondientes, para la solución a cada caso. **Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 5 días laborables.**
- **Redes Sociales:**
  - **Instagram:** Neyariasrd
  - **Facebook:** Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias**Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 3 días laborables.**

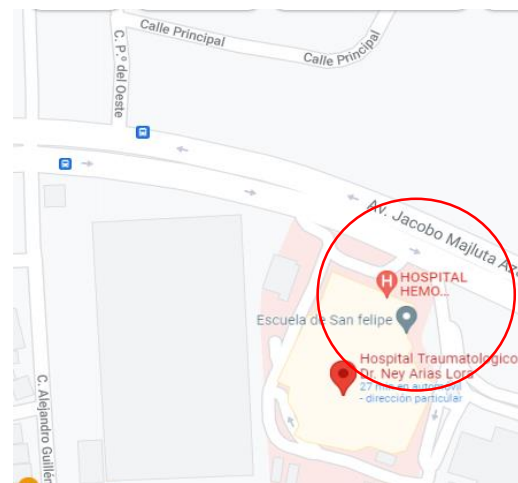
**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:** En caso de que la institución presente incumplimiento con los estándares de calidad, servicios y plazos declarados en esta carta.

A los fines de subsanar la reclamación presentada, el ciudadano recibirá una comunicación firmada de la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas a tomar en su caso para la solución y/o evitar recurrencia.

## DATOS DE CONTACTO

Edificio principal de Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, Av. Konrad Adenauer (Prol.Charles de Gaulle), Ciudad de la Salud, Santo Domingo Norte, República Dominicana, Tel 809-590-3838 / 809-590-4040, Ext: 2211 y 2201 [info@hospitalneyarias.gob.do](mailto:info@hospitalneyarias.gob.do)

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de las informaciones relacionadas con la Carta Compromiso al Ciudadano es la Gerencia de Atención al Usuario, ubicada en el 2<sup>do</sup>. Nivel, Área de Consulta Externa, Puerta 201.

**Teléfono:** 809-590-3838 / 809-590-4040, Ext: 2211 y 2201

**Correo electrónico:** [atencionalusuario@hospitalneyarias.gob.do](mailto:atencionalusuario@hospitalneyarias.gob.do)

**Horario de atención:** lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m



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.



**Vigencia: Mayo 2022 – 2024**

**3ra versión**

## DATOS IDENTIFICATIVOS

Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora (HTNAL), es una institución gubernamental, de tercer nivel (3er.) de atención, perteneciente al Servicio Regional de Salud Metropolitano, Área de Salud III de la Red Pública de Prestación de Servicios de Salud, dedicado a brindar atenciones a usuarios traumatizados y aquellos con patologías ortopédicas, quirúrgicas, neuroquirúrgicas y necesidades de rehabilitación y medicina física.

### Misión

Somos un centro de salud, altamente especializado en traumatología, cirugía, neurocirugía y rehabilitación, articulado en red, educando a los usuarios en la prevención para garantizar atenciones con seguridad, gran sentido de humanización, calidad, equidad y solidaridad, con profesionales capaces y comprometidos en el control y el uso racional de los recursos para reducir la mortalidad, discapacidad y lograr su reinserción social.

### Visión

Ser la institución de salud líder, integrando la innovación tecnología para constituir un referente nacional e internacional en traumatología, cirugía, neurocirugía y rehabilitación, con recursos humanos cualificados, comprometidos con la atención integral, la eficiencia, la vocación docente y la investigación.

### INCLUSIÓN

En el Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora no discriminamos por género, religión, nacionalidad, filiación política, etnia, edad ni nivel socio económico; contamos con rampas especialmente diseñadas para usuarios con dificultades motoras. Para el traslado de usuarios entre niveles del hospital, contamos con 4 ascensores. En el estacionamiento de vehículos disponemos de espacios exclusivamente para usuarios con necesidades especiales. Asistencia por personal de avanzada, ubicados en las puertas de acceso al hospital.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Trato Humano:** Garantizamos el respeto a la dignidad de usuarios y familiares, así como sus derechos establecidos en la Ley General de Salud (42-01) y la Ley de Seguridad Social (87-01)
- **Tiempo de Respuesta:** Se refiere a los minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita atención en las áreas comprometidas y el inicio de la atención por el personal de salud
- **Profesionalidad:** Nuestro personal realiza su trabajo con esmero, honradez y eficacia, procurando la satisfacción con el servicio realizado en cada área.
- **Accesibilidad:** Brindamos servicios de salud a cualquier persona en todas las áreas, en espacios cómodos y seguros y comunicación permanente por medios diferentes medios.
- **Fiabilidad:** Ponemos en práctica los más avanzados conocimientos y tecnología disponible en nuestro centro, tomando como base la Medicina Basada en Evidencia, para garantizar la continuidad de las atenciones en todas las áreas.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Laboratorio	Trato Humano/ profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta trimestral.
	Tiempo de respuesta	5 Días Laborables	Solicitudes completadas en tiempo establecido.
Imágenes	Trato Humano/Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta trimestral.
	Tiempo de respuesta	7 Días Laborables	Solicitudes completadas en tiempo establecido.
Consulta	Trato Humano /Profesionalidad / accesibilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuesta trimestral.
Emergencia			

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Respetar la salud de otras personas, evitando realizar actos, efectuar o intervenir en actividades perjudiciales para la salud de los terceros, ya sea por la naturaleza de dichas acciones o por la forma en que se ejecutan.
- Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes, especialmente si éstos son menores, ancianos o discapacitados, así como por la salud comunitaria.
- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que viven y desarrollan sus actividades.
- Cumplir con las prescripciones generales de carácter sanitario comunes a toda la población, como también con las prescripciones específicas señaladas por las autoridades sanitarias.
- Colaborar con las autoridades de salud, auxiliando su acción, cumpliendo sus instrucciones y evitando acciones u omisiones que interfieran con las acciones de salud o retarden su cumplimiento.
- Proporcionar, de manera oportuna y fidedigna, la información que el Ministerio de Salud o la autoridad sanitaria correspondiente requiera para el cumplimiento de sus funciones como autoridad máxima de aplicación de la ley 42-01 y sus reglamentos.
- Participar activamente en el proceso de construcción de mejores condiciones de vida y salud, desde la concepción misma de las acciones hasta la prestación de los servicios.



Código QR Cartera de Servicios