



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **Presencial:** Calle Duarte no. 33, Municipio Hondo Valle, de la Provincia de Elías Piña, Rep. Dom.
- **Teléfono:** 829-222-3690
- **Correo Electrónico:** hospitalhondovalle@gmail.com
- **Redes Sociales:** Facebook: hospital hondo valle
- **Portal web:** <https://hospitalhondovalle.gob.do/>



QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Buzones: El Hospital cuenta con seis buzones donde los usuarios plasman sus quejas o sugerencias, los cuales se encuentran en: Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio, Hospitalización, Área de Programa de VIH, Odontología.

Correo: quejasysugerenciashospitalhv@gmail.com

Línea 311:

El tiempo de respuesta será de 15 días laborables a las quejas o sugerencias emitidas por los usuarios mediante las tres vías.



MEDIDAS DE SUBSANACION

Al momento que el Hospital Municipal de Hondo Valle incumpla con los compromisos que declara en esta carta, los ciudadanos/usuarios recibirán una comunicación firmada por el Director pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de (15) días laborables, Además se tomarán las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión

DATOS DE CONTACTO

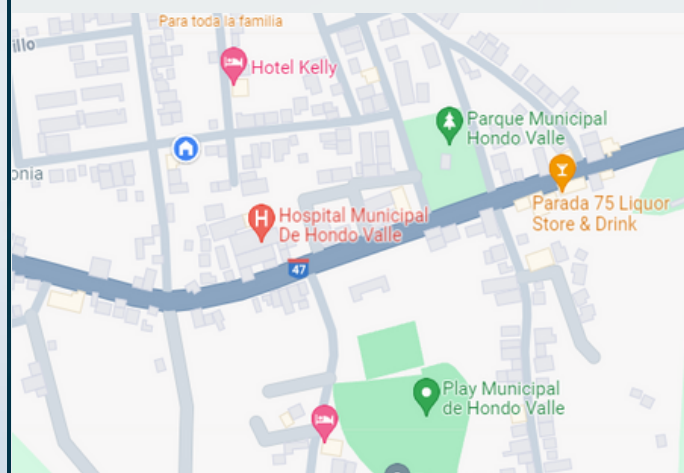
Dirección: Calle Duarte no. 33, Municipio Hondo Valle, de la Provincia de Elías Piña, Rep. Dom.

Teléfono: 829-222-3690.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 PM.

Correo Electrónico: hospitalhondovalle@gmail.com

MAPA CON UBICACIÓN:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable: Departamento de Planificación

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 PM

Teléfono y Extensión: 829-346-5585

Correo del área: hospitalhondovalle@gmail.com



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

VIGENCIA:

FEBRERO 2024-FEBRERO 2026



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

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

Información breve de la institución: El Hospital Hondo Valle es un órgano del Servicio Nacional de Salud, aperturado oficialmente en el año 1978 el cual abre sus puertas para brindar atención Médica en: Medicina general, Gineco-Obstetricia, Consulta Externa, odontología, Imágenes, Laboratorio, Emergencias, y Hospitalización



MISIÓN

Somos un Hospital de 2do. Nivel que brindamos atención recuperativa y de rehabilitación a la persona, promovemos estilos de vida saludables.



NORMATIVAS

Ley no. 42-01
Ley no. 87-01
Ley no. 432-07
Ley no. 123-15

INCLUSIÓN

Están puestas a disposición del usuario diferentes medios que facilitan los trámites del área de admisión, señaléticas que identifican cada una de las estaciones donde debe dirigirse, personal de atención al usuario que direcciona y orienta al usuario que asiste exclusivamente a esta área. Contamos además de una rampa que facilita la entrada a personas con discapacidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción

Profesionalidad: mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

Elementos tangibles: mostrar un ambiente donde los usuarios se sientan cómodos a satisfacción.

Fiabilidad: ofrecer informaciones de manera objetiva y confiable.

Accesibilidad: Garantizamos que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones y servicios en igualdad de condiciones.

Tiempo de Disponibilidad: tiempo que tardan los usuarios para recibir los resultados de análisis de laboratorio.

| Servicios | Atributos de calidad | Estándares | Indicadores |
|------------------|--------------------------|-----------------|---|
| Hospitalización | Amabilidad | 90% | % de satisfacción en encuesta trimestral |
| | Profesionalidad | | |
| | Elementos Tangibles | 85% | |
| Consulta Extrema | Amabilidad | 90% | % de satisfacción en encuesta trimestral |
| | Profesionalidad | | |
| | Elementos Tangibles | 85% | |
| Laboratorio | Fiabilidad | 90% | % de satisfacción en encuesta trimestral |
| | Accesibilidad | 85% | Cantidad de Solicitudes Respondidas dentro del Plazo (1 Mes.) |
| | Tiempo de disponibilidad | 1 día laborable | |



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Hacer uso adecuado de los servicios de salud.
- Presentar el documento de identidad a la hora de solicitar los servicios.
- Brindar un trato amable, respetuoso, digno del personal de salud.
- Suministrar información correcta sobre su estado de salud y la de su familia
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de la Institución Prestadora de Salud.
- Cuidar y hacer buen uso de los recursos, instalaciones y dotación de la institución.
- Participar en las organizaciones sociales en salud.
- Pagar los copagos y cuotas moderadoras.
- Participar en los programas de Promoción y Prevención.