



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En síntesis, las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos/usuarios de los servicios del hospital son:

- **Oficina de Atención al Usuario:**

Ubicada en la entrada principal para los servicios de Consulta Externa

Tel. 809-578-2354 ext. 2171

- **Correo Electrónico:** oau@hostoben.com

- **Página Web:** <https://hospitalbencosme.gob.do>



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se ha conformado un equipo para la apertura de los buzones de quejas, denuncias, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, encabezados por el coordinador del comité de calidad. Esta actividad se realiza cada 10 días calendario y con la recolección de los formularios se reúnen para dar lectura, analizar y dar respuesta a cada usuario, en un tiempo no mayor a 15 días laborables luego de ser depositadas.

- **Línea 311:** Las quejas depositadas por esta vía serán respondidas en un plazo máximo de 15 días

- **Físico/Presencial:** Oficina de Acceso a la Información OAI, Oficina de Atención al Usuario, buzón de quejas y sugerencias. Las quejas depositadas por esta vía serán respondidas en un plazo máximo de 15 días.

- **Redes Sociales:** Facebook "Hospital Dr. Toribio Bencosme". Las quejas depositadas por esta vía serán respondidas en un plazo máximo de 03 días.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Dr. Toribio Bencosme, incumpla con los compromisos que declara en esta carta, el ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el director general del hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida en la misma, se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión, en un plazo de 15 días laborables luego de la queja.

DATOS DE CONTACTO



Dirección: Carretera Duarte No. 1, El Caimito, Moca, Provincia Espaillat, Republica Dominicana



Correo Electrónico: director@hostoben.com



Horario de Atención: 07:00 a.m. a 07:00 p.m



Teléfono: 809.578-2354 est.2224



HOSPITAL
PROVINCIAL
TORIBIO BENCOSME



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

JULIO 2022 - JULIO 2024
SEGUNDA VERSIÓN

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del Área Responsable: División de Planificación y Desarrollo



Teléfono y Extensión: 809-578-2354 ext.2130



Correo del Área: pydesarrollo@hostoben.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.

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hostoben fue inaugurado en 1945 bajo el nombre Nuestra Señora del Rosario, posteriormente el 1959 recibió el nombre de Hospital Dr. Toribio Bencosme en honor al galeno Dr. Toribio Bencosme, quien nació en 1909 en la ciudad de Moca, donde ejerció la medicina y quien en un arranque libertario empuñó el fusil para venir a luchar en armas contra la cruel y violenta dictadura de Rafael Trujillo en junio de 1959.



MISIÓN

Somos un Hospital Provincial que brinda servicios de salud con oportunidad e integralidad a la población de la provincia Espaillat, para garantizar el bienestar de sus usuarios.



VISIÓN

Ser reconocidos como un Hospital Docente Universitario, con alta eficiencia en la oferta de los servicios de salud a través de la mejora continua de nuestros procesos, hasta convertirnos en un hospital modelo de la red pública.



NORMATIVAS

Constitución de la Republica Dominicana 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 Sistema Nacional de Salud

41-08 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

La Ley General de Salud en su Artículo 28, literal a, establece, que la relación a la salud de todas las personas se les debe respetar su personalidad, dignidad humana, e intimidad y a no ser discriminadas por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales o sensoriales, o cualquier otra, por lo que, en este hospital damos fiel cumplimiento al mandato legal. En cumplimiento de lo establecido, en nuestra institución, en las áreas de acceso, existen rampas especialmente diseñadas para los usuarios minusválidos y contamos con dos ascensores de servicio para el traslado de usuarios a todos los niveles del hospital, además de parqueo señalizado para minusválidos y embarazadas.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad:

Entregamos atenciones centradas en nuestros usuarios, brindando un trato digno, personalizado y empático con sus necesidades, que incluye acompañamiento presencial educativo y soporte a sus necesidades, siendo la calidez y la calidad nuestro Norte.

Tiempo de Disponibilidad/ Agilidad

Tenemos la habilidad y el cuidado de brindar un servicio oportuno asegurando un alto nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Profesionalidad:

Brindamos los servicios hospitalarios con un personal competente, responsable y dedicado, para así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

Elementos Tangibles:

Contamos con los materiales necesarios para brindar los servicios hospitalarios con calidad y eficiencia.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Agilidad	85%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
Laboratorio	Tiempo de Disponibilidad	2 días laborables	Tiempo de disponibilidad de los resultados
	Amabilidad	94%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
Emergencia	Amabilidad	92%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
	Elementos Tangibles	92%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
Consulta Externa	Profesionalidad	92%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral
	Amabilidad	92%	% de satisfacción en Encuesta Trimestral



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

• Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.

• Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, sus familiares, posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).

• Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.

• Respetar al personal de salud.

• 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.

• Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.