



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- **Tel:** (809) 522-3213. Ext: 208/206
- **Correo electrónico:** HospitalNSRBani@hotmail.com  
Atencion.al.usuario.HNSR.Bani@gmail.com
- **Página Web:** HospitalSenoradeRegla.gov.do
- **Facebook:** Hospital Nuestra Señora de Regla
- **Instagram:** @Hospitalnsrbani01
- **WhatsApp:** 809-975-9135



## 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, el Hospital Regional Nuestra Señora de Regla, cuenta con las siguientes vías y tiempos de respuestas:

**Buzón de quejas y sugerencias:** el hospital cuenta diversos buzones ubicados en diferentes áreas del hospital, las respuestas por esta vía son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.

**Correo Electrónico:** nuestros usuarios podrán escribirnos al correo Atencion.al.usuario.HNSR.@gmail.com y recibirán una respuesta en un plazo de 15 días laborables.

**El sistema 311:** el tiempo de respuesta establecido es de 15, días laborables al igual que en nuestro correo y en nuestra línea 311, es de 0/15 días, laborables.

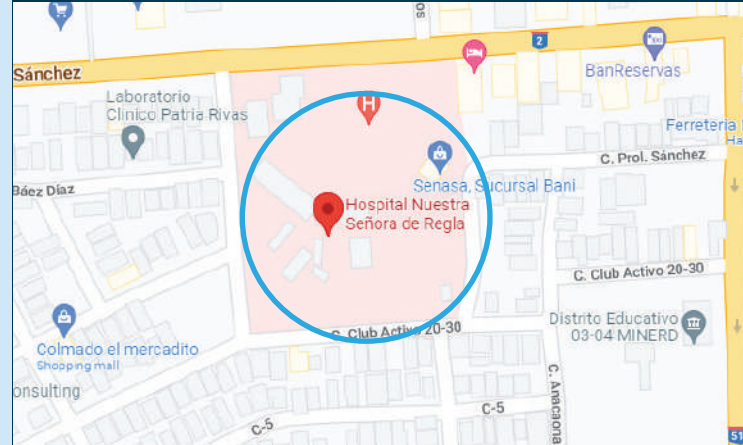


## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando los servicios prestados por el HPNSR incumplan los compromisos de calidad contraídos, el ciudadano/usuario recibirá una comunicación o correo electrónico firmado por el director general del hospital, indicando la situación presentada, así como las medidas a adoptar para abordarla, en un plazo de 10 días hábiles. De igual forma, el área elaborará un reporte que será remitido a la autoridad correspondiente, informando sobre los servicios en los cuales se haya presentado el incumplimiento.

## DATOS DE CONTACTO

- 📍 Carretera Sánchez, kilómetro 1 Oeste, salida para Azua, Rep. Dom.
- 🕒 Horario de atención de 8:00 am a 4:00 pm
- 📞 Tel: (809) 522-3213 Ext.208/206.
- ✉ HospitalNSRBani@hotmail.com



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Dirección de calidad del hospital.

- 📞 809-522-3213 Ext. 208/206.
- 🕒 8:00 am a 4:00 pm
- ✉ HospitalNSRBani@hotmail.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.



HOSPITAL  
PROVINCIAL  
NUESTRA SEÑORA DE REGLA



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FEBRERO 2023 - FEBRERO 2025

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Provincial Nuestra Señora de Regla fue inaugurado en el año 1969, es un hospital provincial de Segundo Nivel de Atención, perteneciente al Servicio Regional Valdesía, provincia Peravia, Baní. Estamos llamados a garantizar servicios de salud respondiendo desde las necesidades básicas hasta las complejas, según la demanda de la población, con especialistas confiables que demuestran su profesionalidad y servicios humanizados.



## MISIÓN

Somos un hospital provincial que garantiza servicios de salud a la población de Peravia, a través de profesionales comprometidos y actualizados, haciendo uso eficiente de sus recursos.



## VISIÓN

Ser reconocidos por la excelencia en la prestación de servicios de salud, gracias a la aplicación de altos estándares de calidad con miras a la mejora continua.



## NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- 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

Como Hospital de segundo nivel le ofrecemos servicios de salud a toda persona que lo solicite sin tomar en cuenta su origen, etnia, diversidad de género, orientación sexual, religión, preferencia política, discapacidad física o mental, etc. con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente/usuario. También brindamos atención 24 horas de forma presencial (emergencia), vía telefónica y electrónica para citas. Además, contamos con rampas en nuestras entradas y salidas, así como también ascensores en las instalaciones para facilitar el acceso a las mismas.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

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

**Elementos Tangibles:** Brindamos atención al paciente destinada a prevenir o aliviar el sufrimiento en condiciones que garanticen una calidad de vida óptima.

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

**Fiabilidad:** Utilizamos métodos para dar eficientemente la información.

**Accesibilidad:** Gestionamos las formas para que los servicios de salud se acercarán a la población y la posibilidad que tiene una persona, con o sin problemas de movilidad o percepción sensorial, de entender un espacio, integrarse en él e interactuar con sus contenidos.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Laboratorio	Profesionalidad Elementos Tangibles	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
Imágenes	Amabilidad Fiabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
Hospitalización	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.



## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 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.
- 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, familiares y posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.