

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

 CENTRAL TELEFÓNICA: **809-568-8222**

EXTENSIÓN	SERVICIO
109	Gerencia de Atención al Usuario
234	Oficina de Acceso a la Información [OAI]
Opción 4	Gestión de citas

 SITIO WEB: www.hospitalhugomendoza.gob.do

 CORREO ELECTRÓNICO: info@hhm.gob.do

REDES SOCIALES

FACEBOOK / X / INSTAGRAM: [@HPHMRD](#)

YOUTUBE: [Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza](#)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Buzón de quejas y sugerencias
- Línea 311
- Redes sociales (Facebook, X, Instagram): **HPHMRD**

El tiempo de respuesta para quejas y sugerencias es de quince (15) días hábiles. El tiempo de respuesta en las redes sociales es de tres (3) días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza incumpla con los compromisos que declara en esta Carta Compromiso, los ciudadanos podrán realizar reclamaciones ante la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión por la misma vía de la Gerencia de Atención al Usuario, utilizando los mismos medios por los que presentan sus sugerencias y quejas.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Directora General de la institución pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo no mayor de diez (10) días laborables luego de que el Hospital haya detectado dicha falta.

La Dirección General del hospital, con la colaboración de la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión, así como del Comité Ejecutivo de la institución, tomará las medidas de lugar para no cometer el mismo incumplimiento en otra oportunidad.

DATOS DE CONTACTO

Ubicación: Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Av. Konrad Adenauer (Prol. Charles de Gaulle), Santo Domingo Norte, R.D.

Teléfono: 809-568-8222

Horario de atención: Lunes a viernes, 8:00 a.m.—4:00 p.m.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Gerencia de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
809-568-8222 ext. 229

Gerencia de Atención al Usuario
809-568-8222 ext. 109

Horario de contacto
LUNES A VIERNES DE 8:00 AM – 4:00 PM

Correo electrónico:
info@hhm.gob.do



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia de la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Tercera Versión

Vigencia:
JULIO 2024 – JULIO 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Pediátrico Doctor Hugo Mendoza es un hospital público descentralizado y de autogestión, inaugurado el 6 de diciembre del 2013.

El centro de salud es dirigido bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y la humanización de los servicios para beneficio de los niños, niñas y adolescentes, desde su nacimiento hasta los dieciocho años cumplidos. Así mismo, ofrecemos acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

NORMATIVA REGULADORA

- **Ley 42-01:** Ley General de Salud y sus reglamentos.
- **Ley 87-01:** Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus reglamentos.
- **Ley 136-03:** Código para el sistema de protección y los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1-12:** Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Serie de normas nacionales de salud del Ministerio de Salud Pública.

MISIÓN

Somos un centro público especializado, del modelo de autogestión, que brinda servicios de salud de pediatría con trato cálido y oportuno.

VISIÓN

Ser reconocido como un hospital pediátrico modelo, en cuanto a la humanización y la investigación científica.

VALORES

- Respeto
- Profesionalidad
- Cortesía
- Compromiso

INCLUSIÓN

En el hospital se practica la igualdad y equidad, no se discrimina por género, religión, nacionalidad, filiación política, raza, edad ni nivel socioeconómico. Las personas discapacitadas pueden acceder a las instalaciones por las rampas diseñadas para estos fines con total seguridad, y a los niveles superiores a través los elevadores que le permitirán trasladarse.

En el estacionamiento del hospital, está habilitada un área especial y señalizada tanto para usuarios con necesidades especiales así como para embarazadas, esto demuestra que se atiende la diversidad, respetando la equidad que debe existir entre todos los usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTANDAR	INDICADORES
Imágenes	Elementos Tangibles	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
Hospitalización	Elementos Tangibles	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
Laboratorio	Elementos Tangibles	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Atención Oportuna	100%	% de muestras a usuarios ambulatorios mensual, procesadas y validadas (listo para entrega) en un periodo de tres (3) días laborables. NOTA: Quedan exentas las muestras del área microbiológica (Cultivos) debido a la rigurosidad del proceso.
Emergencia	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
Consulta Externa	Elementos Tangibles	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	95%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Elementos Tangibles: Son las características físicas y las condiciones de estos, con las que se brindan los servicios, que son percibidas y de importancia para los ciudadanos.



Amabilidad: Grado en el que los colaboradores del centro brindan servicios de manera respetuosa, humanizada y personalizado acorde a las necesidades de cada ciudadano.



Fiabilidad: Se garantiza que las informaciones y resultados dados por el centro son veraces y precisos, así como la seguridad y certeza operacional de los servicios.



Profesionalidad: Se garantiza que los colaboradores y profesionales que brindan servicios en el centro son competentes acordes a las funciones y responsabilidades de cada puesto.



Accesibilidad: Es la facilidad y agilidad que tienen los ciudadanos para acceder de manera oportuna a los servicios del centro.



Atención Oportuna: Prestación medica brindada en el momento requerido por el usuario según los tiempos establecidos.

DEBERES DEL CIUDADANO

- 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