



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Presencial: C/ Duarte No.32, Jimaní, Provincia Independencia.

Telefónica: 809-248-3982

Correo: hosp.melencianojimani@gmail.com

Redes Sociales:

Facebook: Hospital General Melenciano.

Instagram: @Hospitalgeneralmelenciano.

Twitter: Hospital Pro. General Melenciano@ProyJimani

Portal Web: <https://hospitalmelenciano.gob.do/transparencia/recursos-humanos/>



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Contamos con cinco buzones físico de Quejas y Sugerencias, estos están localizados en:

- Facturación (Atención al Usuario).
- Laboratorio clínico (en el área de espera de los usuarios que asisten al mismo)
- Sala de espera para las consultas.
- Área de Emergencias e Imágenes.
- área de Hospitalización.

Correo: quejasysugerenciasmelencianoj@gmail.com

Línea 311: <https://311.gob.do/>

Las quejas y sugerencias depositadas en estas vías serán respondidas en un plazo de 15 días laborables.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Provincial General Melenciano, Jimaní, incumpla con los compromisos que declara en esta carta, el ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el Director General del Hospital, pidiéndoles disculpas por la falta cometida, en un plazo de 15 días laborables. En la misma se explicaran las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.

DATOS DE CONTACTO

📍 Calle Duarte No. 32, Jimaní

🕒 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

☎ 809-248-3982

✉ hosp.melencianojimani@gmail.com



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad

🕒 Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m.

✉ calidadgeneralmelenciano@gmail.com

☎ 849-624-0771



HOSPITAL
PROVINCIAL
GENERAL MELENCIANO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

NOVIEMBRE 2023 - NOVIEMBRE 2025



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

Somos el Hospital General Melenciano, de segundo nivel que brinda sus servicios de calidad a toda la provincia Independencia y sus zonas aledañas y al vecino país Haití. Somos un Hospital fronterizo, binacional.

Fue Construido en el año 1948 durante la era de Rafael Leónidas Trujillo. El nombre original es Hospital General Melenciano y luego en el año 1998, se cambia el nombre a Hospital Provincial General Melenciano.

Corresponde al Segundo Nivel de Atención de la Red Pública Salud de la zona número 8 del área de salud, número 2 de la Región IV de salud, Enriquillo. Nuestra finalidad es brindar servicios de salud especializada en atención de Medicina General, de acuerdo con nuestra capacidad resolutoria, realizando actividades de promoción, prevención, recuperación, mediante consulta externa, hospitalización y emergencia con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.



MISIÓN

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral.



VISIÓN

Ser una Organización en el cuidado y restablecimiento de la salud, manteniendo la excelencia en la calidad de atención y respeto por la dignidad de las personas, que trabaje con los establecimientos de la red pública de la región.



NORMATIVAS

Constitución de la República Dominicana; Art. 61.
Ley 42-01, Ley 87-01, Ley 123-15, Ley 41-08
Ley 434-07, Ley 351-99

INCLUSIÓN

Nuestro Hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad, de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, apegados a la Ley General de Salud en el artículo 28 literal y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales. Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazada y envejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial. En otro orden, nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad. Tales como rampas especialmente diseñadas, contamos con accesos de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Amabilidad:** Trato cortés 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.

- **Tiempo de disponibilidad:** Es el tiempo a partir del cual el resultado puede ser retirado por el usuario.
- **Accesibilidad:** la facilidad con la que los usuarios adquieren los servicios de dicha institución.
- **Fiabilidad:** Calidad de una prueba diagnóstica que indica que es muy específica y muy sensible.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Emergencia	Amabilidad Profesionalidad Accesibilidad	95 % 95 % 90%	% de satisfacción en encuesta trimestral.
Laboratorio	Tiempo de disponibilidad Accesibilidad Fiabilidad	2 días laborables 90% 90%	Tiempo de disponibilidad de los resultados. (mensual) % de satisfacción en encuesta trimestral.
Consulta Externa	Amabilidad Profesionalidad	90% 90%	% de satisfacción en encuesta trimestral.
Imágenes	Tiempo de disponibilidad Accesibilidad	2 días laborables 90%	Tiempo de disponibilidad de los resultados. (mensual) % de satisfacción en encuesta trimestral.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso les 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.
- 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.