

# Formas de comunicación y participación ciudadana

Las cuentas de comunicación con las que cuentan los usuarios son:

### Teléfonos

(809) 279-1410 Ext. 1248 o al 1222 311

### Correo electrónico

juanpablopina.oai@gmail.com

### Página web

https://hospitaljuanpablopina.gob.do

### Redes Sociales

**Facebook:** Hospital Juan Pablo Pina

**Instagram:** @Hospitaljpp

**Twitter:** @Hospitaljpp

**WhatsApp:** 809-982-0861

## Quejas, denuncias 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 Juan Pablo Pina, cuenta con las siguientes vías y tiempos de respuestas:

Buzón de Quejas y Sugerencias (15 días laborables)

Marcar 311 (15 días laborables)

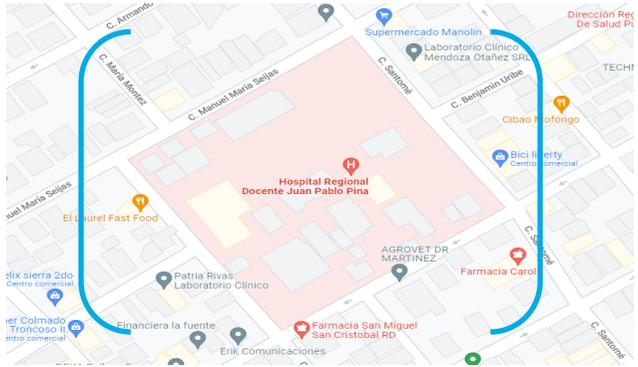
## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Directora general del hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de quince días laborables luego de la queja. 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 contactos y dirección

(809) 279-1410

juanpablopina.hospital@gmail.com  
Calle Santomé # 42, el Centro de San Cristóbal, Rep. Dom.



## Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de calidad en los procesos

Contacto: 809-279-1410 Ext. 1224

CalidadInstitucionalHJPP@gmail.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 al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Segunda version

Julio 2023-2025

## Datos identificativos

El Hospital Regional Juan Pablo Pina Es un centro público de atención en salud de tercer nivel, perteneciente a la región Valdesia, con una cartera de servicios especializada, fundado en la década de los 40, con excelente ubicación y accesibilidad. Contamos con personal médico altamente capacitado con formación activa y preocupado por el bienestar de nuestra población.

### Misión

“Somos un Hospital Regional Público que garantiza servicios de salud especializados y la formación de los profesionales de la salud, para dar respuesta oportuna a la población de la Región Valdesia a través de recursos humanos competentes y comprometidos”

### Visión

Ser un Hospital autogestionado, reconocido a nivel nacional por sus altos estándares de calidad y mejora continua de sus procesos.

## NORMATIVA REGULADORA

Ley 42 – 01 General de Salud.

Ley 87 – 01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.

Ley 123 – 15 que crea el Servicio Nacional de Salud.

Ley 41 – 08 de Función Pública.

Ley 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.

Ley 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

### Inclusión

Como Hospital de tercer nivel y de referencia regional, le ofertamos servicio 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 ciudadano cliente, le brindamos atención 24 horas de forma presencial (Emergencia), vía telefónica y electrónica para citas. Para facilitar el acceso a las instalaciones, existen 3 ascensores, también rampas en las entradas y salidas.

## Atributos de Calidad

Profesionalidad



Contamos con un personal altamente calificado para satisfacer las demandas de los usuarios.

Amabilidad



Brindamos un trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios.

Tiempo



Garantizamos la entrega de los resultados en el menor tiempo posible.

Higiene



Para mantener las normas de higiene del centro y prevenir las infecciones, contamos con un personal equipado y capacitado.

## Compromisos de Calidad

Servicios	Atributos	Estandar	Texto
Laboratorio	Tiempo	5 días	Registro electrónicos
	Profesionalidad	85%	Encuestas de satisfacción
Imágenes	Amabilidad		Encuestas de satisfacción
	Tiempo	5 días	Registro electrónicos
Hospitalización	Profesionalidades	85%	Encuestas de satisfacción
	Amabilidad		Encuestas de satisfacción
Emergencia	Higiene		Encuestas de satisfacción
	Profesionalidades	85%	Encuestas de satisfacción
Consultas	Amabilidad		Encuestas de satisfacción

### Derechos

- A recibir información oportuna de su salud, enfermedad, diagnóstico, y tratamiento.
  - A recibir trato digno y amable.
  - A la privacidad suya y de sus datos.

### Deberes

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
  - Respetar la salud de otras personas.
  - Cuidar las instalaciones y equipos del hospital.