



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en San Juan de La Maguana en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

Los ciudadanos y ciudadanas cuentan con la facilidad de acceder a los medios web y sociales:

### Atención al usuario

✉ Au.hrdac@gmail.com ☎ 809-557-2268 ext. 2022

### Oficina acceso libre a la información

✉ oai.hrdac@gmail.com ☎ 809-557-2258 ext. 2063

🌐 **Página Web:** <https://hospitalalejandrocabral.gob.do/>

✉ **Correo electrónico:** [hospital.ac@hotmail.com](mailto:hospital.ac@hotmail.com)

📷 **Instagram:** @hosp.dralejandrocabralrd

📘 **Facebook:** @hospitaldralejandrocabral

🐦 **Twitter:** @hrdacrd



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las usuarias y los usuarios del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

**Buzones físicos,** estos buzones están instalados en diferentes áreas visibles: Información, Atención al Usuario primer y segundo nivel, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

**Correo electrónico,** a través de [hospital.ac@hotmail.com](mailto:hospital.ac@hotmail.com)

**Sistema 311,** ingresando a [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) y llenando el formulario que corresponda [queja, sugerencia o reclamo].

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.



## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, el Director emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables.



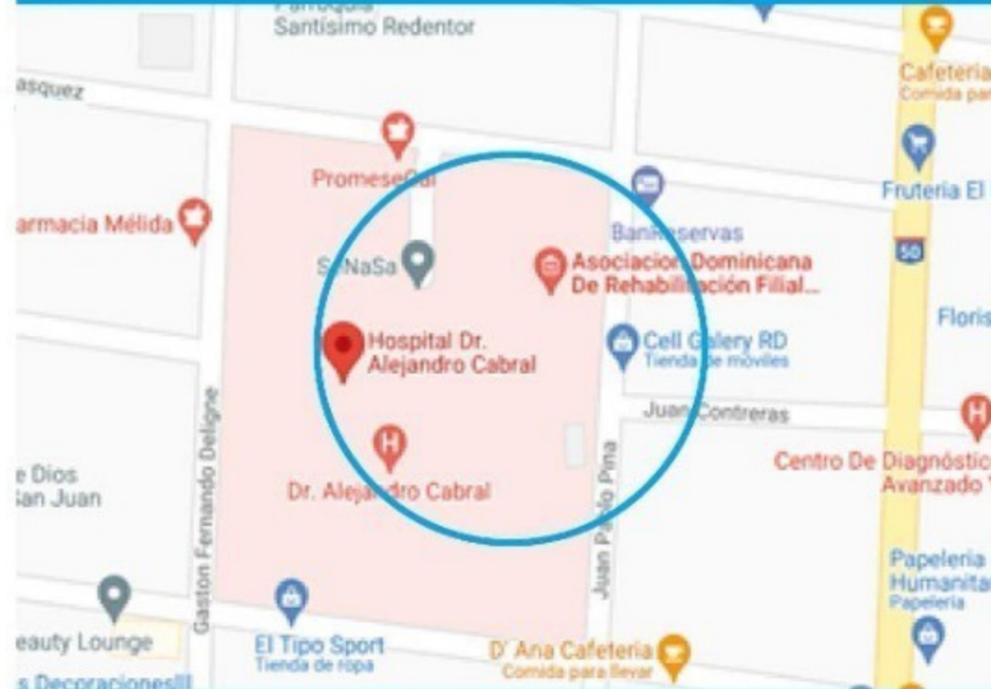
## DATOS DE CONTACTO

☎ 809-557-2268

✉ [Hospital.ac@hotmail.com](mailto:Hospital.ac@hotmail.com)



**Calle Pedro J. Heyaime esq. Diego de Velázquez,  
Sector Villa Flores, San Juan de la Maguana, República Dominicana**



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Departamento de Gestión de la Calidad, ubicado en la Pedro J. Heyaime esq. Diego de Velázquez, Sector Villa Flores, San Juan de la Maguana, República Dominicana. Edif. Administrativo, 2do Piso.

Teléfono 809-557-2268 ext 2001

Flota: 829-451-9763

Correo electrónico: [calidad.hrdac@gmail.com](mailto:calidad.hrdac@gmail.com)

Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



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



HOSPITAL  
**REGIONAL**  
**DR. ALEJANDRO CABRAL**



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

JULIO 2024 - JULIO 2026

## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Hospital Regional Docente Dr. Alejandro Cabral

Ofrecemos servicios de salud especializados en las diferentes áreas que requieran de atención ambulatoria o internamiento, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, brindando un servicio orientado al trato humano, apegados a las normas, oportuno e integral que garanticen la calidad de nuestros servicios.



## MISIÓN

Somos un hospital que presta servicios de salud para satisfacer las necesidades de la población, ofreciendo servicios integrales, especializados y de alta complejidad, aplicando estándares de calidad, contribuyendo con la formación de recursos humanos competentes.



## VISIÓN

Ser reconocidos como un hospital docente y universitario, comprometiéndonos a la mejora continua de nuestros procesos para garantizar la calidad de los servicios en salud.



## VALORES

- Trato Humano
- Equidad
- Profesionalismo
- Calidad
- Compromiso
- Respeto



## 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 su artículo 28 literal a y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas 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 ascensores de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital.

En las salas de espera de nuestro hospital contamos con cómodos asientos, un clima adecuado y correcta iluminación para todos los visitantes.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

### AMABILIDAD

Trato respetuoso a cada persona que solicita un servicio para garantizar la satisfacción de este.

### PROFESIONALIDAD

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



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
Laboratorio	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
	Disponibilidad	2 días Laborables	% de solicitudes disponible en tiempo.
Imágenes	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de usuarias durante el trimestre.



## DEBERES DE LOS USUARIOS

- Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.
- Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable y sin discriminación de ninguna clase, e independientemente de su capacidad adquisitiva.
- Ser atendido con respeto y esmero en función de su dignidad humana.
- Conocer los nombres de las personas que cuidan de usted y qué hacen.
- Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.
- La información sobre su estado será hecha en forma profesional y reservadamente y evitando que su historia clínica sea manejada o conocida por personas ajenas a la atención del paciente.
- A consentir o no en la realización de los procedimientos y tratamientos.
- Cuando sea factible y pertinente, participar en las decisiones y acciones de su tratamiento.

### TIEMPO DE RESPUESTA

Rapidez para reponder a la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

- A que el médico asignado a su atención le informe a él y si es su deseo, a sus familiares sobre el curso de su atención y problema de salud.
- Tener a su familia presente si usted lo desea, siempre y cuando sea posible. Solicitar ser acompañado por una persona de su mismo sexo o un familiar, en donde esto sea posible o pertinente, durante un examen médico o tratamiento, cuando éste sea realizado por un profesional del sexo opuesto o cuando el paciente así lo desee.
- Consultar con otros especialistas, a petición y por su cuenta, cuando desee opiniones alternativas, sin que esto sobrevenga en acciones discriminatorias contra el paciente.
- Todo ciudadano tiene el derecho de solicitar su salida voluntaria, de alta a petición, para lo cual él o sus familiares deberán solicitarla formalmente a través del formulario.
- Elevar al Servicio de Atención al Paciente, cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta.
- Tener acceso al soporte espiritual.