

Formas de Comunicación / Participación Ciudadana

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch trabajamos para servirle por lo que para nosotros es muy importante la participación de nuestros usuarios, en este sentido hemos habilitado diferentes formas de comunicación y participación ciudadana, entre las cuales están:

Centro de Llamadas: (809)725-8262 ext. 4086/4016

Ofic. de Libre Acceso a la Información: (809)725-8262 ext. 4078

Oficina de Atención al Usuario: (809) 725-8262 ext. 4014/4133




Línea de Información: ***462**

Encuestas:

Diaria y Cuatrimestralmente de Satisfacción de Usuario, con el objetivo de tomar en cuenta la opinión de las personas que acuden al hospital y así garantizar la continuidad en la mejoría de los servicios, la calidad y seguridad de las atenciones recibidas.

Portal Web: <http://www.hospitaljuanbosch.gov.do>

Redes Sociales:

-  Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch. / 7,372 Seguidores
-  @hospjuanboschRD / 1,448 Seguidores
-  @hospjuanboschRD / 2,307 Seguidores

Quejas y Sugerencias

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch pueden presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos de las siguientes maneras:

Telefónica: Sistema de denuncias y Quejas

L I N E A
3 1 1

Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles

Físico / Presencial: Oficina de Atención al Usuario

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles

Buzones de Quejas y Sugerencias

Ubicación:

- Consulta 3
- Lobby 2
- Laboratorio1
- Seguro 1
- Salón de Video Conferencia 1
- Imágenes 1
- Pasillo de Internamiento 1
- Internamiento Hombre primer nivel 1
- Internamiento Mujeres primer nivel 1
- Internamiento Hombre segundo nivel 1
- Internamiento Mujeres segundo nivel 1
- Banco de Sangre 1
- Comedor 1
- Fisiatría 1
- Emergencia 2

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles

Electrónico: por mensajería directa de nuestras redes sociales o nuestro portal web en el apartado Contacto.

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles

Oficina de Libre Acceso a la Información (presencial)

Ubicación: Parte frontal del Hospital

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Medidas de Subsanación

En caso de Incumplimiento de los compromisos asumidos, al ciudadano se le entregará una comunicación de disculpas firmada por el director general en un plazo de diez (10) días hábiles, en la que se le explicará las razones del inconveniente y las medidas a adoptar según sea el caso.

Datos de Contacto

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4086

E-mail: info@hospitaljuanbosch.gov.do

Página Web: <http://www.hospitaljuanbosch.gov.do>

Horario de atención: L-V 8:00AM - 4:00PM

Unidad Responsable de la Carta Compromiso

Servicio de Atención al Usuario

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4014

E-mail: atencionalusuario@hospitaljuanbosch.gov.do

Horario de atención: L-V 8:00AM - 4:00PM

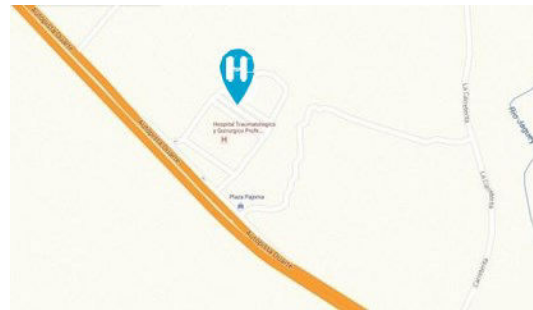
Dirección de Planificación

Ubicación: Próximo al Lobby

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4067

E-mail: planificacion@hospitaljuanbosch.gov.do

Horario de atención: L-V 8:00AM - 4:00PM



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

4ta Versión

Vigencia

Mayo 2022 – Mayo 2024



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un hospital descentralizado de tercer nivel de atención, perteneciente a la red pública del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el primer hospital de la región del Cibao dedicado a la atención de usuarios traumatizados y con patologías ortopédicas y quirúrgicas.

VISIÓN

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatológicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.

MISIÓN

Somos una institución de servicios de salud especializada, que brinda atenciones, con calidad y humanizadas, con énfasis en traumatología y cirugía, utilizando procesos asistenciales estandarizados e integrales, apoyados en la utilización eficiente de los recursos y el uso racional de tecnologías, promoviendo el constante desarrollo del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

VALORES

- Calidad
- Excelencia
- Humanidad
- Lealtad
- Trabajo en Equipo
- Educación
- Honestidad
- Integridad
- Responsabilidad Social

NORMATIVAS

Las leyes 42-01 Ley General de Salud, 87-01 que es la ley que crea el sistema dominicano de Seguridad Social y el Decreto No. 434-07 que pone en vigencia el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas. Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS)

INCLUSIÓN

Promoviendo la igualdad, la equidad y protegiendo los derechos de nuestros usuarios sin hacer distinción de ninguna índole, contamos con un equipo especializado que siendo sensible a las necesidades de cada individuo interviene de manera oportuna y precisa, utilizando los recursos disponibles en el hospital para otorgar facilidad de ingreso a los usuarios que requieran de nuestros servicios, bajo cualquier inestabilidad fisiológica.

SERVICIOS



ATRIBUTOS DE CALIDAD

ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, a través de los canales establecidos.

TRATO HUMANIZADO

Promovemos en nuestro personal la sensibilidad y el respeto, para garantizar un trato digno a nuestros usuarios con calidad y calidez, fundamentados en nuestros valores éticos y morales.

PROFESIONALIDAD

Estimulamos la mejora permanente del desempeño profesional de nuestro personal, para así garantizar una mejor asistencia posible al ciudadano sustentado en el total dominio de los temas relacionados al servicio.

PUNTUALIDAD

Nos aseguramos que los servicios que ofrece el hospital se brinden en los plazos y tiempos establecidos

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Servicios de Consulta Externa Emergencia Hospitalización	Profesionalidad Trato Humanizado Accesibilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios aplicados en encuesta cuatrimestral
	Profesionalidad Trato Humanizado Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Puntualidad	3 días Laborables	Los estudios realizados en el área de ambulatorio son procesados y entregados en el plazo establecido
Estudios de Imágenes	Profesionalidad Trato Humanizado Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Puntualidad	5 días Laborables	Los estudios realizados son procesados y entregados en el plazo establecido
Exámenes Anatomo-Patológicos	Profesionalidad Trato Humanizado Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Puntualidad	3 días Laborables	Muestras tomadas a los usuarios ambulatorios son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 3 días laborables, si los estudios lo permiten
Medicina Física y Rehabilitación Hemodiálisis	Profesionalidad Trato Humanizado Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios
	Puntualidad	3 días Laborables	Muestras tomadas a los usuarios ambulatorios son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 3 días laborables, si los estudios lo permiten
Exámenes del Laboratorio Clínico	Profesionalidad Trato Humanizado Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta cuatrimestral de usuarios

Deberes del Ciudadano

- ◆ Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán especificados 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.