

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:

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.gob.do>

Redes Sociales:

Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.



/ 11,131 Seguidores



@HTQPJBRD / 1,411 Seguidores



@htqjbrd / 6,436 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



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

Los **buzones de quejas y sugerencias** están ubicados en áreas estratégicas del Hospital como Consulta 3, Lobby 2, Laboratorio 1, Seg. de Video Conferencia 1, Imágenes 1, Pasillo de Internamiento de hombres y mujeres en el primer y segundo nivel, Banco de Sangre, Comedor, Fisiatría y Emergencia 2, con el objetivo de recibir opiniones, quejas y recomendaciones de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios. El tiempo de respuesta establecido es de **10 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 DEL CONTACTO

Autop. Juan Pablo Duarte Autopista Duarte km 101, El Pino 41000

Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm

(809) 725 8262

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE COMPROMISO

Servicio de Atención al Usuario

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4014

E-mail: atencionalusuario@hrtqjpb.gob.do

Horario de atención: 8:00AM - 4:00PM

Gerencia de Planificación

Ubicación: Próximo al Lobby

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4067

E-mail: planificacion@hrtqjpb.gob.do

Horario de atención: 8:00AM - 4:00PM



REPUBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



El Programa Carta Compromiso es una estrategia de mejora de 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.



HOSPITAL

**REGIONAL TRAUMATOLÓGICO
Y QUIRÚRGICO PROF. JUAN BOSCH**



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

**CARTA COMPROMISO AL
CIUDADANO
5TA VERSIÓN**

MAYO 2026-MAYO 2028

DATOS IDENTIFICATIVOS

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.

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.

VISIÓN

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatólogicos 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.

NORMATIVAS

- Ley 42-01 Ley General de Salud, 87-
- El Decreto No. 434-07
- Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud

INCLUSIÓN

Promoviendo la igualdad, la equidad y la protección de los derechos de nuestros usuarios, sin distinción de ninguna índole, contamos con cuatro rampas de acceso para personas con discapacidad, cuatro parques destinados a personas con discapacidad y cuatro parques para embarazadas. Además, disponemos de un equipo especializado y sensible a las necesidades de cada individuo. El hospital cuenta con un sistema de atención telefónica que permite a los usuarios acceder a los servicios de salud de manera oportuna y precisa, utilizando los recursos disponibles en el hospital para facilitar el ingreso de los usuarios que requieran nuestros servicios, aun en situaciones de inestabilidad fisiológica.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ACCESIBILIDAD

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

AMABILIDAD

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

FIABILIDAD

Entrega de servicio de forma confiable y exacta.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Servicios de Consulta Externa Emergencia Hospitalización	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios aplicados en encuesta trimestral
Procedimiento Quirúrgicos Electivos	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral 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, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios
	Puntualidad	5 días Laborables	Los estudios realizados son procesados y entregados en el plazo establecido
Exámenes Anátomo- Patológicos	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral 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, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral 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, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios



DERECHOS Y DEBERES DE LOS CUIDADANOS

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán especificados a él o familiares.
- 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.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su enfermedad y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (edad, dirección, sus familiares, posibles riesgos para la salud entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.

