



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- **Tel:** (809) 560-6666
- **Correo electrónico:** info@hospitalmarcelinovelez.gob.do
- **Facebook:** : Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana
- **Instagram:** @hospitalmarcelinovelezrd
- **Twitter:** @hospitalmarvesa
- **Portal de Institucional:** hospitalmarcelinovelez.gob.do



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido los siguientes canales:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, ha establecido buzones de sugerencias y/o denuncias, en los cuales los usuarios pueden manifestar su experiencia sobre los servicios recibidos. Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.
- **Sistema 3-1-1:** Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por esta vía, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información [OAI]. Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.

- **Correo Electrónico para la recepción de quejas y sugerencias:** atencionalusuario@hospitalmarcelinovelez.gob.do Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.

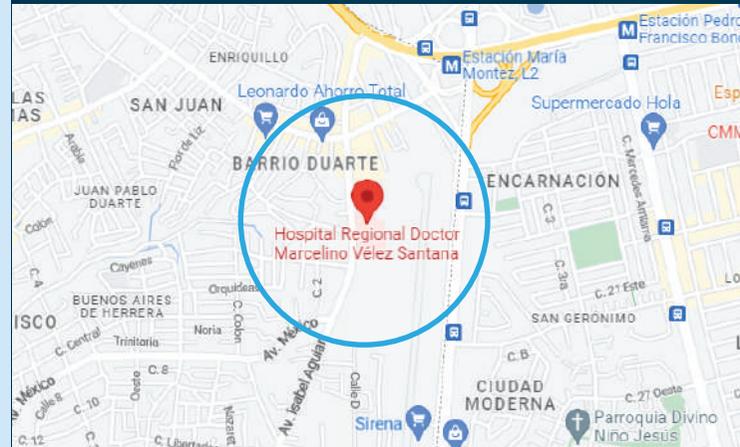


MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos, el Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, emitirá una comunicación firmada de la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas al usuario e informando las razones del incumplimiento y las medidas que se tomarían para la solución y evitar recurrencia.

DATOS DE CONTACTO

- 📍 Avenida Isabel Aguiar # 141 Herrera, Santo Domingo Oeste.
- 🕒 Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- ☎️ 809-560-6666
- ✉️ info@hospitalmarcelinovelez.gob.do



HOSPITAL
DR. MARCELINO
VÉLEZ SANTANA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAYO 2023 - MAYO 2025

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de las informaciones relacionadas con la Carta Compromiso al Ciudadano es la División de Monitoreo y Evaluación.

- ✉️ mevaluacion@hospitalmarcelinovelez.gob.do
- ☎️ 809-560-6666 ext. 2028



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

El Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana es un Centro Especializado de Atención en Salud [CEAS] General, de tercer nivel de atención en salud.

Es una institución del Estado desconcentrada, organizada para articularse en la Red Nacional Pública y Privada de Prestación de Servicios de Salud, tal como lo establece el Reglamento de Provisión de las Redes de Los Servicios Públicos de Salud.



MISIÓN

Somos una institución sin fines de lucro que oferta servicios de salud con calidad, humanización y eficiencia, sustentado en la educación e investigación, utilizando tecnología adecuada, donde las decisiones están sustentadas en base al análisis de la información.



VISIÓN

Ser la institución del país y Latinoamérica de mayor prestigio en la gestión hospitalaria y resultados positivos, al garantizar la asistencia de la salud como un bien social, brindando el mayor beneficio a los usuarios, manteniendo la calidad, humanización y eficiencia de los servicios ofertados.



NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana. Art. 61 (el derecho a la salud, como derecho económico y social).
- Ley General de Salud No. 42-01.
- Ley de Seguridad Social No. 87-01.
- Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163

- Ley que crea el Servicio Nacional de Salud No. 123-15.
- 41 – 08 Ley de Función Pública.
- 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
- 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana

INCLUSIÓN

En el Hospital Marcelino Vélez Santana no discriminamos por género, religión, nacionalidad, filiación política, etnia, edad ni nivel socio económico; contamos con rampas en todas las puertas principales especialmente diseñadas para usuarios con dificultades motoras. Para el traslado de usuarios entre niveles del hospital, contamos con 6 ascensores. En el estacionamiento de vehículos disponemos de espacios exclusivamente para usuarios con necesidades especiales. Asistencia personalizada para envejecientes en el área de facturación.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

• **Amabilidad:** Comportamiento de cortesía. En nuestra institución hospitalaria, nos caracterizamos por brindar un trato amable a los usuarios en todas las áreas, considerando el respeto que se merece cada usuario.

• **Tiempo de disponibilidad:** Tiempo oportuno en brindar un servicio asegurando un alto nivel de satisfacción.

• **Profesionalidad:** Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

• **Fiabilidad:** Credibilidad y confianza. Nos comprometemos a brindar un servicio digno de confianza, garantizando una atención segura y de calidad en la atención a los usuarios.



COMPROMISOS DE CALIDAD

| Servicios | Atributos de Calidad | Estándar | Indicadores |
|-------------|--|-------------------|--|
| Laboratorio | Amabilidad/ profesionalidad | 90% | % de satisfacción en Encuesta Trimestral |
| | Tiempo de disponibilidad | 5 días laborables | Solicitudes completadas en el tiempo establecido |
| Imágenes | Amabilidad/profesionalidad /fiabilidad | 90% | % de satisfacción en Encuesta Trimestral |
| Consulta | Amabilidad/profesionalidad /fiabilidad | 90% | % de satisfacción en Encuesta Trimestral |
| Emergencia | Amabilidad/profesionalidad /fiabilidad | 90% | % de satisfacción en Encuesta Trimestral |



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Colaborar en el cumplimiento de las normas institucionales [limpieza, horarios, no traspasar áreas restringidas, orden para recibir servicios]
- Denunciar la violación de sus derechos, normas, trato y respeto que deben dispensar los trabajadores del hospital.
- Tratar con respeto y amabilidad al personal del hospital, pacientes y familiares.
- Firmar el documento de alta voluntaria o de no aceptación de los tratamientos propuestos, cuando así lo decida.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Cuidar su salud y la de los demás.
- Brindar todas las informaciones requeridas por el personal del hospital de forma veraz y oportuna.
- Firmar el consentimiento informado cuando usted haya comprendido y esté de acuerdo con las informaciones ofrecida.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, mobiliario e instalaciones del hospital.
- Mantener un comportamiento adecuado en el hospital sobre los buenos modales y costumbres como: No alzar la voz, brindar atención a quien nos habla, ceder el paso, escuchar a la otra persona, no arrojar basura fuera del zafacón, no utilizar palabras obscenas, entre otras.